

Toelichting begroting 2014

Deze toelichting hoort bij de aangeboden begroting Trekkingsrechten 2014. Deze begroting is aan het ministerie van VWS aangeboden op 13 december 2013. De begroting bevat alle uitvoeringskosten die de Sociale Verzekeringsbank (SVB) verwacht. Hierin zitten ook kosten voor de *eenmalige* werkzaamheden die voortvloeien uit de wijziging van de regeling persoonsgebonden budget naar trekkingsrechten. De SVB licht in dit stuk toe hoe tot de aangeboden bedragen gekomen is.

De SVB hanteert voor het maken van uitvoeringstoetsen een berekeningssystematiek die gericht is op het bepalen van het aantal uitvoerende FTE. De SVB werkt toe naar een flexibele schil van 30%. In het eerste jaar zal het percentage externe medewerkers (uitzendkrachten en detacheringen) naar verwachting hoger liggen. Aan de hand van de FTE wordt een opslag berekend voor overige kosten zoals huisvesting, automatisering, bureaunkosten en diensten en diversen. Daarnaast zijn er specifieke projectkosten begroot.

Het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport (VWS) draagt de exploitatiekosten die de SVB in 2014 maakt voor de uitvoering van de Trekkingsrechten bij persoonsgebonden budgetten in de AWBZ. De begroting is een zorgvuldig gemaakte inschatting van de te verwachten exploitatiekosten op basis van de inzichten die de SVB eind november 2013 had. Aangezien de SVB geen andere inkomsten heeft dienen de begrote exploitatiekosten vooraf als periodieke voorschotten aan de SVB te worden overgemaakt. Na afloop van het jaar worden de werkelijk gemaakte kosten (o.b.v. werkelijke realisatie) door de SVB met het ministerie afgerekend.

Aangezien trekkingsrechten een verandering inhoudt ten opzichte van de huidige werkzaamheden PGB van de SVB zijn er verschillende inschattingen en aannames gedaan. Deze aannames zijn gebaseerd op de ervaring die de SVB heeft opgedaan bij de uitvoering van de regeling Persoonsgebonden Budget (PGB) in het verleden. Van 1998 tot 2003 heeft de SVB de regeling PGB uitgevoerd in een vergelijkbaar systeem als trekkingsrechten. Vanaf 2003 voert de SVB op vrijwillige basis de salarisadministratie uit voor budgethouders. Ongeveer een kwart van de AWBZ budgethouders kiest momenteel voor de ondersteuning van de SVB.

Onzekerheden:

In onze begroting gaan we uit van veel onzekerheden veroorzaakt door de externe omgeving die invloed hebben op de hoogte van de begrote bedragen. Door ontbreken van feitelijk cijfermateriaal maken wij een inschatting in de kosten, mede op basis van ervaringen uit het verleden. Er loopt onder andere een zestal spin offs waarin inhoudelijke afspraken worden gemaakt die gevolgen kunnen hebben voor de werkprocessen bij de SVB. Een aantal werkzaamheden zijn nieuw, of een variant op de huidige werkwijze, de normtijden zijn daarom inschattingen gebaseerd op de realiteit. Hierin kunnen afwijkingen zitten naar boven en naar beneden. De voorliggende begroting is gebaseerd op de situatie zoals deze eind november 2013 bekend was.

Systematiek

De basis van de begrote kosten zijn de verwachte werkzaamheden die de SVB in de nieuwe regeling gaat uitvoeren. In eerste instantie is ingeschat welke directe werkzaamheden uitgevoerd moeten worden. Dit leidt tot het benodigd aantal directe FTE. Aan de hand van dit aantal FTE is met een opslagfactor te berekenen hoeveel overheadkosten er zijn.

Het aantal directe FTE is een belangrijke basis om het grootste deel van de exploitatiekosten te berekenen. De ingeschatte directe werkzaamheden bestaan uit de volgende werkzaamheden:

- Invoer klanten en contracten
- Invoer en controle uredenclaraties en facturen
- Klantcontacten (telefoon, email en post)
- Financiële administratie

Per werkzaamheid is de instroom en een normtijd bepaald. Dit leidt tot het benodigd aantal directe FTE. Per werksoort staat aangegeven hoe tot het aantal en de normtijd is gekomen.

Invoer klanten en zorgcontracten

De zorgbehoevende (budgethouder) wordt in het systeem van de SVB geregistreerd. Het gaat dan om registratie van allerlei persoonsgegevens, de looptijd en hoogte van het budget en de geïndiceerde zorgsoorten. Deze gegevens komen van de zorgkantoren en zullen in de toekomst grotendeels automatisch in onze systemen inge lezen worden. Nu wordt rekening gehouden met een groot deel handmatig verwerken.

Eind 2013 is een pilot opgestart met vijf zorgkantoren. De pilot kent ongeveer 500 deelnemende budgethouders. Vanaf 1 juli 2014 stromen nieuwe budgethouders direct de regeling trekkingsrechten in. De SVB neemt aan dat er vanaf dat moment ongeveer 1.000 nieuwe budgethouders per maand bijkomen. In totaal verwachten we eind 2014 voor ongeveer 6.500 budgethouders het trekkingsrechten systeem uit te voeren (AWBZ).

Om betalingen te kunnen doen van het aan de budgethouder toegekende budget, moet de budgethouder contracten sluiten met zorgverleners. Deze contracten worden naar de SVB toegestuurd, de SVB registreert deze zorgcontracten in haar systeem. Er wordt geregistreerd wat voor soort contract er is gesloten (arbeidsovereenkomst of overeenkomst van opdracht), wat de wijze van betaling is. Uiteraard worden ook benodigde persoon- of instellingsgegevens geregistreerd. Dit proces verloopt handmatig.

Op basis van de huidige werkzaamheden en de bij ons bekende budgethouders weten we dat een budgethouder gemiddeld 2,5 zorgovereenkomsten per jaar heeft. Dit betekent dat de SVB voor 6.500 budgethouders ongeveer 16.250 zorgcontracten in 2014 moet verwerken.

In de begroting wordt uitgegaan van een normtijd voor het beoordelen, controleren en verwerken van een zorgcontract van 15 minuten per zorgcontract. Op dit moment is de verwerkingstijd voor het verwerken van een zorgcontract 26 minuten. Dit komt doordat momenteel altijd loonheffing en eventueel werkgeverslasten moeten worden ingehouden. In 2014 worden de kosten voor het uitvoeren van de salarisadministratie afgerekend met het College voor Zorgverzekeringen (CVZ). Om die reden is de SVB van een lagere verwerkingstijd uitgegaan in het trekkingsrechten systeem.

Naast de pilotbudgethouders en de nieuwe budgethouders vanaf juli 2014 is het de bedoeling om in 2014 alle huidige budgethouders AWBZ in de administratie van de SVB op te nemen. Dit omdat deze budgethouders in 2015 onder de Wet Langdurige Zorg (WLZ) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) te maken krijgen met trekkingsrechten en de SVB. Er zijn momenteel ongeveer 124.000 budgethouders in de AWBZ. Voor al deze budgethouders moeten de zorgcontracten worden

ingevoerd door de SVB. Dit geeft nog eens 310.000 te verwerken zorgcontracten, samen met de zorgcontracten uit de pilot (16.250) zijn dat dus 326.250 te verwerken zorgcontracten. In de onderstaande tabel staat het benodigd aantal FTE voor dit onderdeel van het werk.

	2014
Te verwerken zorgcontracten	326.250
Normtijd inclusief controle in minuten	15
<i>Benodigd aantal FTE</i>	<i>63</i>
Kosten per FTE	€ 50.000
Opgenomen kosten	€ 3.157.000

De kosten per FTE zijn gebaseerd op een medewerker met functieschaal 4. Het betreft hier niet eenvoudig invoerwerk. Elk contract moet worden beoordeeld op het arbeidsrechtelijke aspecten (is de juiste contractvorm gebruikt in de verhouding tussen budgethouder en zorgverlener). Aspecten waarop gecontroleerd wordt zijn o.a. familieverhoudingen en aantal werkdagen per week.

Invoer en controle urendeclaraties en facturen

Er zijn verschillende betaalwijzen bij de diverse zorgcontracten. Een deel van de contracten werkt met automatische betaling. Dit betekent dat na het invoeren van het contract maandelijks automatisch een betaling plaatsvindt. Hier is geen handmatig werk aan verbonden.

Een ander deel van de contracten werkt op basis van urendeclaraties of facturatie. Declaraties en facturen kunnen op verschillende manieren worden aangeleverd, digitaal via internet, via de email en via de post. De via internet aangeleverde declaraties worden automatisch in ons systeem ingelezen. De declaraties en facturen die per post of email worden aangeboden moeten handmatig worden ingevoerd.

Er worden in 2014 alleen betalingen gedaan voor de budgethouders die deelnemen aan de pilot en de nieuwe budgethouders die instromen van 1 juli 2014. Voor de andere budgethouders worden wel zorgcontracten ingevoerd maar nog geen betalingen verricht. Dit gebeurt pas vanaf 2015.

De SVB verwacht per budgethouder 15 handmatig te verwerken declaraties of facturen per jaar. Voor de pilot budgethouders verwachten we 7.500 handmatig te verwerken (500 maal 15) declaraties en facturen. Vanaf juli 2014 stromen geleidelijk in totaal 6.000 budgethouders in. Dit is gelijk aan gemiddeld 1.500 budgethouders per jaar. Voor deze groep verwachten we in 2014 dus 22.500 handmatig te verwerken facturen en declaraties. In totaal gaat het om 30.000 handmatig te verwerken declaraties.

In de begroting wordt uitgegaan van een normtijd voor het beoordelen, controleren en verwerken van een declaratie of factuur van 3 minuten per item. Dit is inclusief het eventueel afwijzen van de ingediende declaratie en verzoeken om een eigen bijdrage in verband met onvoldoende budget. Op dit moment is de verwerkingstijd voor het verwerken van een declaratie 2 minuten. We gaan uit van een iets hogere normtijd omdat er in de regeling trekkingsrechten in verscheidenheid aan facturen kan binnenkomen, waar de SVB momenteel alleen standaard opgemaakte urendeclaraties verwerkt. Er is dus iets meer controletijd nodig is de verwachting.

	2014
Te verwerken facturen en urendeclaraties	30.000
Normtijd inclusief controle in minuten	3
<i>Benodigd aantal FTE</i>	<i>1</i>
Kosten per FTE	€ 62.500
<i>Opgenomen kosten</i>	<i>€ 65.000</i>

De werkzaamheden worden uitgevoerd door een Serviceteammedewerker, waarvan de kosten per FTE functieschaal 6 betreffen.

Klantcontacten (telefoon, email en post)

Dit proces omvat het beantwoorden van alle binnenkomende klantvragen trekkingsrechten. De verwachting is dat het gaat om vragen over het systeem trekkingsrechten en specifieke klantvragen, wanneer betalingen plaatsvinden en dergelijke.

De SVB gaat uit van één klantvraag per aanmeldende budgethouder, en 1,25 klantvraag per bestaande budgethouder. In 2014 hebben we 6.500 budgethouders die ingevoerd worden als Trekkingsrecht budgethouder. Daarvoor rekenen we 14.600 klantvragen. Voor de budgethouders in voorbereiding rekenen we 1 klantvraag per budgethouder, dit zijn nog eens 123.000 klantvragen.

De normtijd voor het verwerken van een klantvraag is gebaseerd op de huidige normtijd. De huidige normtijd van klantvragen is gebaseerd op vragen op arbeidsrechtelijk en fiscaal terrein (11 minuten per klantvraag). De klantvragen van de trekkingsrechten zijn naar verwachting minder gecompliceerd en daardoor sneller te beantwoorden. We hebben de normtijd daarom op 8 minuten per klantvraag gesteld.

	2014
Te beantwoorden klantvragen	137.000
Normtijd in minuten	8
Voorlichting	1
<i>Benodigd aantal FTE</i>	<i>14</i>
Kosten per FTE	€ 62.500
<i>Opgenomen kosten</i>	<i>€ 818.000</i>

De werkzaamheden worden uitgevoerd door een Serviceteammedewerker, waarvan de kosten per FTE functieschaal 6 betreffen.

Financiële administratie

In het proces financiële administratie vallen alle werkzaamheden die met het voeren van de boekhouding voor klanten samenhangt. Het gaat dan om betalingsverkeer, debiteurenbeheer bovendien zijn er intern controleurs werkzaam die de productie van alle processen steekproefsgewijs op juistheid en wetmatigheid controleren.

Vanwege de omvang van dit proces is volstaan met het noemen van de FTE's. Dit financiële werk hangt minder af van het aantal budgethouders.

	2014	
Betalingen (in FTE)		1
Debiteurenbeheer (in FTE)		1
<i>Benodigd aantal FTE</i>		2
Kosten per FTE	€	62.500
<i>Opgenomen kosten</i>	€	<i>124.000</i>

De werkzaamheden worden uitgevoerd door een Serviceteammedewerker (met een speciale rol), waarvan de kosten per FTE functieschaal 6 betreffen.

Post en archief werkzaamheden

Voor het scannen, tijdelijk archiveren van de binnenkomende post en het verzorgen van de uitgaande post zijn er een aantal FTE's berekend. Dit is gebeurd met een verhoudingsgetal. Per uitvoerende medewerker voor de verwerking van contracten (die generen de meeste post) is er 0,1 Post en Archief medewerker nodig. Dit is gebaseerd op de huidige uitvoering. Omdat er tijdelijk veel meer zorgcontracten worden ontvangen (de invoer van de 120.000 bestaande budgethouders) in 2013 en 2014 is een deel van het werk eenmalig.

	2014	
Aantal uitvoerings FTE's zorgcontracten		63
Verhoudingsgetal		0,1
<i>Benodigd aantal FTE</i>		6
Kosten per FTE	€	42.500
<i>Opgenomen kosten</i>	€	<i>238.000</i>

Het betreft hier eenvoudig werk, de kosten per FTE zijn derhalve gebaseerd op een medewerker Post & Archief met functieschaal 2.

Ondersteunend personeel

Naast bovenstaande medewerkers zijn er een aantal ondersteunende functies. Hieronder vallen de leidinggevenden, systeembeheer, beleid, juristen, financieel medewerkers en een medewerker HR. Een deel van dit ondersteunende personeel is slechts eenmalig nodig. Deze FTE's zijn net als de Post en Archief medewerkers met een verhoudingsgetal per functie berekend. In totaal komt dat neer op het onderstaande bedrag.

	2014	
<i>Benodigd aantal FTE</i>		8
Kosten per FTE	€	81.000
<i>Opgenomen kosten</i>	€	<i>667.000</i>

De kosten per FTE zijn gebaseerd op een medewerker met functieschaal 8.

Overhead

De overhead kosten bevatten kosten voor huisvesting, automatisering, bureaunkosten en diensten en diversen. De SVB werkt met een tarief inclusief een opslag voor deze overhead kosten. Het percentage van de personeelskosten volgt uit bovenstaande werkzaamheden. Uit ervaring blijkt dat de personeelskosten ongeveer 68% van de totale kosten beslaan (exclusief eenmalige kosten).

		2014
Personeelskosten	€	5.172.000
Overhead	€	2.431.000
Totaal	€	7.603.000

Risico-opslag

Zoals ook bij 'Onzekerheden' is vermeld zitten er veel risico's in de begrotingen. De risico's betreffen onzekerheden aangaande:

- de gehanteerde aantallen budgethouders die in 2014 zullen instromen.
- de normen die worden gehanteerd (bij ontbreken recente en geverifieerde normen is deels o.b.v. ervaringen verre verleden)
- de hoeveelheid werk die e.e.a. tot gevolg heeft voor SSP
- aanpassingen in de processen tussen ketenpartners en de SVB.

Dit heeft tot gevolg dat met name de onzekerheid over hoeveelheid capaciteit die nodig is voor het uitvoeren van werk groot is. Derhalve is een risico-opslag opgenomen van circa 5% op de begrote kosten in de vorm van extra capaciteit. Dit komt neer op 8 FTE in de uitvoering, deze zijn bij de 4 directe processen toegevoegd (Invoer klanten en contracten, invoer en controle urendeclaraties en facturen, Klantcontacten (telefoon, email en post) en Financiële administratie).

Eenmalige Projectkosten

Er zijn € 2618.000,- aan eenmalige projectkosten begroot. Deze kosten zijn begroot om de organisatie klaar te maken voor de uitvoering van trekkingsrechten. Deze kosten bestaat uit een viertal onderdelen:

- aanpassing van de ICT. Dit zijn kosten om de bestaande klanten applicatie en de online dienstverlening aan te passen aan het systeem van trekkingsrechten en in een aantal gevallen te voorzien van nieuwe verbeterde functionaliteit. Er worden 9.500 uur aan ICT-uren verwacht om de geplande aanpassingen te kunnen doen. Het tarief is € 93,- per uur. In totaal komt deze post neer op € 884.000,-.
- organisatie aanpassing. Gezien het korte tijdsbestek waarin het trekkingsrechtensysteem operationeel moest, is door de SVB een intern project opgestart dat de doelstelling had om per 1 januari 2014 een systeem van trekkingsrecht in te voeren. Dit project beslaat de periode van voorbereiding zodat op 1 januari 2014 een goed werkend systeem staat waarbij alle gegevens zijn ingevoerd om te zorgen dat de zorgverleners op tijd per februari 2014 kunnen worden betaald. De voorbereidingsfase is gestart op 1 juli 2013 en loopt door tot 1 april 2014. In totaal zijn er ongeveer 10.800 project uren begroot. Het project bestaat uit de volgende onderdelen:
 - Projectleiding (612 uur)
Het betreft de aansturing van het project, het organiseren en bijwonen van de project overleggen. Zorgen voor inhoudelijke verbinding van de diverse onderwerpen en de buitenwereld (voortgang TR).

- Communicatie (1.836 uur)
Opstellen en uitvoeren van een communicatieplan waarin zowel de consequenties voor de interne als externe communicatie beschreven staat. Dit betreft o.a. het aanpassen van alle relevante klantcommunicatiemiddelen (w.o. brieven, internet, brochures/PGB handleiding, etc.).
- Financiën (799 uur)
Het in kaart brengen en registreren van kosten welke inzake trekkingsrechten worden gemaakt. Financieel systeem aanpassen zodat kosten op juiste wijze worden toegerekend aan opdrachtgevers (kostentoerekeningsmodel). Het uitvoeren van risicoanalyses.
- Facilitair (incl huisvesting) (1.734 uur)
Zorg dragen dat de huisvesting geregeld is voor start trekkingsrechten per 1/1/2014. Daarnaast zorgen dat alle actieve PGB dossiers (voor zover nog niet gebeurt) gedigitaliseerd zijn voor 1/1/2014.)
- Administratieve Organisatie (AO) (4.896 uur)
Met serviceteammedewerkers alle procesbeschrijvingen en werkinstructies doorlopen en zo nodig aanpassen voor de trekkingsrechten.
- HR (306 uur)
Opstellen van een nieuw inrichtingsplan voor de organisatie waarin trekkingsrechten een plaats krijgt. Betreft ook het opstellen van nieuwe functieprofielen, deze laten waarderen en de consequenties van de organisatiewijziging in kaart brengen.
- Systemen en techniek (663 uur, exclusief uren voor aanpassing van de ICT ad 9.500 uur, zie hiervoor) Opstellen van functionele requirements voor de benodigde aanpassingen om het SVB basissysteem AWBZ proof te maken. Voor de bouw en test is 9.500 uur gereserveerd.

De genoemde uren zijn een inschatting. Uiteindelijk wordt e.e.a. op basis van werkelijke kosten doorbelast.

- kosten mailings. Aan alle bestaande budgethouders wordt een mailing gezonden om de overgang naar trekkingsrechten zo soepel mogelijk te laten verlopen. De budgethouders worden geïnformeerd over de trekkingsrechten en wat de SVB van hen verwacht.
- Huisvestingskosten. Eind 2013 is er nieuwe locatie betrokken. Dit om de verwachte toename aan werknemers te kunnen huisvesten. Dit gebouw moest op verschillende onderdelen verbouwd en aangepast worden om het in gebruik te kunnen nemen. Vooraf is een stelpost opgenomen van € 500.000,-. Het gaat dan onder andere om bekabeling, herinrichting, verhuiskosten en klus- en schilderwerk.

		2014
Aanpassing ICT	€	884.000
Organisatie aanpassing	€	666.000
Kosten mailings	€	568.000
Extra huisvestingskosten	€	500.000
<i>Opgenomen kosten</i>	€	<i>2.618.000</i>

Begroting 2014

In totaal leiden deze kosten tot de ingediende begroting op 13 december 2013. In het overzicht hieronder staan de kosten per toegelichte kostensoort weergegeven. Voor de volledigheid is het goed om te benoemen dat dit een andere doorsnijding van de kosten is als in de begrotingsbrief.

Zorgcontracten	€	3.157.000
Declaraties	€	65.000
Klantvragen	€	908.000
Financieel	€	137.000
Post en Archief	€	238.000
Staf	€	667.000
Totaal Personeelskosten	€	5.172.000
Overhead	€	2.431.000
Eenmalige projectkosten	€	2.618.000
Totaal	€	10.221.000