

# Uitvoerings- modaliteiten abonnementstarief Wmo

Onderzoek voor het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

11 Juni 2018



## Disclaimer

Dit rapport is uitsluitend bestemd voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Het is niet bedoeld voor andere partijen, buiten deze doelgroep, en het gebruik van dit rapport door andere partijen is dan ook voor eigen risico. KPMG aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik van dit rapport anders dan waarvoor het is opgesteld en aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens andere partijen dan het ministerie van VWS.

De aard van de werkzaamheden houdt in dat wij geen accountantscontrole, beoordelingsopdracht of andere assuranceopdracht hebben uitgevoerd. Daarom kan aan onze rapportage geen zekerheid met betrekking tot de getrouwheid van financiële of andere informatie worden ontleend.

# Samenvatting van het onderzoek naar verschillende uitvoeringsscenario's van de eigen bijdrage binnen de Wmo per 2020 (1 van 3)

In het regeerakkoord heeft het kabinet het voornemen opgenomen om de eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen binnen de Wmo in de vorm van een abonnementstarief te heffen. Tevens is opgenomen dat bestuurlijke, (financiële) en operationele uitvoering van de vaststelling en inning per 2020 mogelijk geïntegreerd kan worden in het gemeentelijk domein.

In dit kader heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport KPMG gevraagd onderzoek te doen naar de mogelijke scenario's voor de uitvoering van een abonnementstarief voor de eigen bijdrage. De centrale vraagstelling in dit onderzoek is het definiëren van de uitvoeringsscenario's en vervolgens op basis van een op te stellen toetsingskader de uitvoeringsscenario's met elkaar te vergelijken. Het onderzoek betreft uitsluitend een procesanalyse. Het betreft geen analyse van de inhoud van de regeling, noch een onderzoek naar gevolgen van het abonnementstarief voor beleid of inkomsten voor gemeenten. Het onderzoek is gericht op de uitvoering van een abonnementstarief voor de Wmo, behalve voor de voorzieningen Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang.

In het onderzoek zijn de volgende uitvoeringsscenario's gedefinieerd die middels interviews met betrokken organisaties verder zijn uitgewerkt:

- A. CAK voert uit** - Het CAK voert de vaststelling en de inning van de eigen bijdrage uit
- B. Gemeente voert uit** - Individuele gemeenten voeren de vaststelling en de inning van de eigen bijdrage uit
- C. Gemeente stelt vast en het CAK int** - Individuele gemeenten voeren de vaststelling van de eigen bijdrage uit, het CAK voert namens de gemeente de inning uit
- D. Parallele scenario's** - Individuele gemeenten voeren de vaststelling en inning van de eigen bijdrage uit voor voorzieningen waarvoor een abonnementstarief geldt, het CAK voert de vaststelling en inning van inkomensafhankelijke eigen bijdrage uit

Ten behoeve van de vergelijking van deze uitvoeringsscenario's zijn de volgende toetsingscriteria gedefinieerd (verder uitgewerkt in subcriteria):

- uitvoeringskosten van het proces;
- doorlooptijd van het proces;
- kwaliteit van de uitvoering van het proces;
- transitiekosten en risico's gerelateerd aan de implementatie.

De onderlinge toetsing van de uitvoeringsscenario's is uitgevoerd op basis van drie onderzoeken:

- een analyse door KPMG mede op basis van interviews met de betrokken organisaties bij het uitvoeringsproces. Vanuit deze analyse zijn de toekomstige processen behorend bij ieder scenario in detail gedefinieerd en geanalyseerd. Hierbij zijn eventuele procesoptimalisaties meegenomen;
- toetsing van de uitvoeringsscenario's middels focusgroepen waarin de met de betrokken partijen in het uitvoeringsproces hebben deelgenomen;
- een data-analyse op basis van een uitvraag onder gemeenten en op basis van beschikbare informatie van het CAK.

In het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen twee varianten om te kunnen anticiperen op de mogelijkheid dat een deel van de eigen bijdrage voor (maatwerk)voorzieningen inkomensafhankelijk blijft. Ten tijde van het onderzoek was nog geen definitief besluit gevormd over het eventueel uitzonderen van woningaanpassingen van het abonnementstarief. In variant 1 zijn woningaanpassingen wel inbegrepen in het abonnementstarief en in variant 2 niet, waarmee de eigen bijdrage voor deze voorziening dus inkomensafhankelijk blijft.

# Samenvatting van het onderzoek naar verschillende uitvoeringsscenario's van de eigen bijdrage binnen de Wmo per 2020 (2 van 3)

Het algehele beeld uit dit onderzoek is dat een abonnementstarief voor de eigen bijdrage in vergelijking met de huidige situatie zal leiden tot een aantal voordelen in de uitvoering. In alle onderzochte uitvoeringsscenario's zal het abonnementstarief leiden tot lagere uitvoeringskosten, een kortere doorlooptijd van het primaire proces, een lagere administratieve belasting voor de stakeholders en tevens meer transparantie in het procesverloop, in het bijzonder voor cliënten. De tabellen aan de rechterkant van deze pagina geven de toetsing van de uitvoeringsscenario's weer bij variant 1 en 2.

Uit de data-analyse blijkt dat in variant 1 de uitvoeringskosten in Scenario B (gemeente voert uit) hoger zullen zijn in vergelijking met Scenario A (CAK voert uit). De doorlooptijd zal in beide scenario's nagenoeg gelijk zijn. De kwaliteit van het proces zal in Scenario B in vergelijking met Scenario A naar verwachting hoger zijn. Dit wordt in belangrijke mate veroorzaakt doordat het proces in Scenario B eenvoudiger is voor de cliënt en het proces een hogere transparantie kent, omdat de cliënt alleen interactie heeft met de gemeente. Wat betreft de transitie valt Scenario B ongunstiger uit ten opzichte van Scenario A, veroorzaakt door hogere investeringen en desinvesteringen. Tevens verwachten we beperkt hogere implementatierisico's in Scenario B als gevolg van noodzakelijke toevoeging van IT-functionaliteit en opleiding van nieuwe medewerkers. Scenario C (Gemeente stelt vast en het CAK int) valt bijna voor alle criteria negatiever uit in vergelijking met Scenario A en B behalve wat betreft de uitvoeringskosten die in dit scenario lager zullen uitvallen ten opzichte van Scenario B.

Uit de data-analyse blijkt dat in variant 2 de uitvoeringskosten in Scenario B (gemeente voert uit) hoger zullen zijn dan in Scenario A (CAK voert uit). De doorlooptijd zal in beide scenario's nagenoeg gelijk zijn. In deze variant zal de transitie naar verwachting minder gunstiger zijn in Scenario B, vanwege het feit dat het vaststelling proces complexer is dan in variant 1.

**Tabel 1: Variant 1 – Woningaanpassingen wel inbegrepen in het tarief**

Toetsings-criteria	A: CAK voert uit	B: Gemeente voert uit	C: Gemeente stelt vast en het CAK int	D: Parallele scenario's
Uitvoeringskosten				Niet van toepassing bij deze variant
Doorlooptijd				
Kwaliteit				
Transitie				

Legenda Zeer positief Positief Neutraal Negatief Zeer negatief

**Tabel 2: Variant 2 – Woningaanpassingen niet inbegrepen in het tarief**

Toetsings-criteria	A: CAK voert uit	B: Gemeente voert uit	C: Gemeente stelt vast en het CAK int	D: Parallele scenario's
Uitvoeringskosten				
Doorlooptijd				
Kwaliteit				
Transitie				

Legenda Zeer positief Positief Neutraal Negatief Zeer negatief

# Samenvatting van het onderzoek naar verschillende uitvoeringsscenario's van de eigen bijdrage binnen de Wmo per 2020 (3 van 3)

Deze extra complexiteit veroorzaakt hogere investeringskosten en hogere implementatierisico's. Deze implementatierisico's bestaan uit het toevoegen van nieuwe functionaliteit van bestaande IT-systemen dan wel het implementeren van nieuwe IT-systemen en het opleiden van nieuwe medewerkers. Daarnaast wordt de kwaliteit in dit scenario minder gunstig beoordeeld, omdat de foutgevoeligheid bij gemeenten toeneemt wanneer zij eigen bijdragen dienen vast te stellen op basis van een complexere berekening. Deze weging is wel afhankelijk van het aantal en type voorzieningen dat uitgezonderd zal worden. Daarnaast dient ook rekening gehouden te worden met de mogelijke toekomstige wijzigingen van beleid. Vergelijkbaar met variant 1 valt Scenario C (Gemeente stelt vast en het CAK int) op bijna alle criteria negatiever uit in vergelijking met Scenario A en B. Scenario D, waarbij de eigen bijdrage voor woningaanpassingen door het CAK wordt uitgevoerd, wordt voor een aantal criteria positiever beoordeeld dan Scenario B. Echter in vergelijking met Scenario A wordt Scenario D op alle criteria negatiever beoordeeld.

Indien de uitvoering naar gemeenten overgeheveld wordt dient aan een aantal randvoorwaarden te worden voldaan voor 2020, zoals het faciliteren van effectief berichtenverkeer (iWmo) tussen zorgaanbieders en gemeenten betreffende de aanvang en beëindiging van de zorg. Tevens dienen gemeenten te beschikken over een geautomatiseerde Wiz-Registertoets om cliëntenbestanden periodiek te kunnen toetsen. Tot slot dient de gemeente bij variant 2 middels wetgeving bevoegd te worden om gegevens van de Belastingdienst betreffende inkomen en vermogen van cliënten te kunnen gebruiken. Deze aandachtspunten liggen op het kritieke pad om de uitvoering per 1 januari 2020 te kunnen realiseren en vragen een aanzienlijke inspanning van verschillende organisaties. We bevelen aan indien de uitvoering bij gemeenten komt te liggen dat vanuit een centrale organisatie (bijvoorbeeld VNG Realisatie) deze aandachtspunten worden gecoördineerd om zo de implementatie te versnellen, risico's te beheersen en de kosten te beperken.

# Inhoudsopgave

<b>1. Beschrijving onderzoek</b>	7
<b>2. Uitvoeringsscenario's</b>	12
<b>3. Toetsingskader</b>	17
<b>4. Analyse uitvoeringsscenario's</b>	20
<b>5. Uitkomsten</b>	48
<b>6. Conclusies en aanbevelingen</b>	65
<b>7. Bijlagen</b>	
1. Betrokken partijen en bronnenlijst	69
2. Huidig proces inning eigen bijdrage	74
3. Gedetailleerde beschrijving uitvoeringsscenario's	77
4. Analyse uitvoeringsscenario's	88
5. Toekomstverkenning	102



# Beschrijving onderzoek



# Achtergrond van de vraag

## Voornemen om eigen bijdrage voor Wmo 2015 in de vorm van vast abonnementstarief te innen

Met de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) zijn gemeenten per 2015 ervoor verantwoordelijk geworden om passende hulp en ondersteuning te bieden aan cliënten die dit op eigen kracht of met behulp van hun eigen netwerk niet meer kunnen organiseren<sup>1</sup>. De bestuurlijke en operationele verantwoordelijkheid voor de uitvoering van Wmo 2015 ligt sinds de decentralisatie bij de gemeenten. Zowel voor algemene voorzieningen als voor maatwerkvoorzieningen kunnen gemeenten een eigen bijdrage vragen<sup>2</sup>.

Het kabinet heeft het voornemen om een abonnementstarief in te voeren voor de Wmo 2015. Het abonnementstarief is een vast tarief van € 17,50 per vier weken voor een huishouden dat gebruikmaakt van Wmo-voorzieningen. Dit tarief is onafhankelijk van het vermogen, inkomen, zorgomvang, leeftijd en huishoudelijk samenstelling van de cliënt<sup>3</sup>. Middels dit tarief wil het kabinet drie doelen bereiken te weten het voorkomen van stapeling van kosten, eenvoud voor de cliënt en reductie van de administratieve lasten. Gemeenten houden het recht om deze bijdrage voor bepaalde doelgroepen niet te innen op basis hun eigen beleid.

## Voorafgaand aan besluit over invoering doet VWS onderzoek naar impact van scenario's

In het regeerakkoord is opgenomen dat de bestuurlijke, (financiële) en operationele uitvoering van het tarief voor de vaste eigen bijdrage per 2020 kan worden geïntegreerd in het gemeentelijk domein. Dat betekent dat dit besluit nog niet vastligt. Gezien de impact op de uitvoering is een onderzoek gestart naar de verschillende uitvoeringsmodaliteiten (in dit rapport

aangeduid als uitvoeringsscenario's) voor het Wmo-abonnementstarief per 2020. Op basis van dit onderzoek wil VWS een besluit nemen over waar de uitvoering van de eigen bijdrage van de Wmo belegd wordt.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de gevolgen van de verschillende uitvoeringsscenario's van het abonnementstarief vanaf 2020. Deze inzichten moeten bruikbaar zijn om een keuze te maken voor de uitvoering van het abonnementstarief. De vraag is om de relevante wegingscriteria voor besluitvorming helder in beeld te brengen. Gelijktijdig met dit onderzoek is VWS een internetconsultatie gestart met betrekking tot nieuwe voorstellen voor wet- en regelgeving vanaf 2019.

## Dit rapport bevat resultaten van onderzoek naar gevolgen van verschillende uitvoeringsscenario's voor de eigen bijdrage

In de periode maart tot en met mei 2018 heeft KPMG in opdracht van VWS onderzoek gedaan naar verschillende mogelijke scenario's voor de uitvoering van het vaste abonnementstarief voor de eigen bijdrage. Hierbij dient aangetekend te worden dat tijdens het onderzoek de definitieve vormgeving van het abonnementstarief nog niet definitief was. Om deze reden is gekozen om in dit onderzoek te werken met twee varianten.

In het onderzoek is de volgende onderzoeksvraag leidend geweest:

*Beschrijf de processen van de verschillende scenario's en de route hiernaartoe. Bepaal tevens de relevante wegingscriteria die voldoende inzicht bieden in de gevolgen per uitvoeringsmodaliteit, en die gebruikt kunnen worden om de uitgewerkte scenario's met elkaar te vergelijken en input te bieden voor een besluit hieromtrent.*

1) Wet maatschappelijke ondersteuning 2015

2) De Wmo 2015 in praktijk, 2018

3) Regeerakkoord 2017-2021, Vertrouwen in de toekomst.



# Vraagstelling en scope van het onderzoek

## Deelproducten

De vraagstelling heeft geleid tot de volgende deelproducten van dit onderzoek:

1. Uitgewerkte scenario's op basis van de gedetailleerde procesbeschrijvingen op activiteitsniveau die bij het betreffende scenario passen
2. Uitgewerkte en getoetste relevante toetsingscriteria
3. Uitgewerkte en getoetste vergelijking van de scenario's op basis van deze toetsingscriteria vanuit meerdere bronnen (data-uitvraag bij gemeenten, diepte-interviews met verschillende stakeholders, focusgroepen met verschillende stakeholders en analyse van de processen die bij de verschillende scenario's behoren)

## Afbakening

- Het onderzoek betreft uitsluitend een procesanalyse; het betreft geen analyse van de inhoud van de regeling. De analyse vormt een verdieping van de verschillende scenario's ten behoeve van de besluitvorming en is geen uitvoerbaarheidstoets.
- In dit onderzoek is gekeken naar maatwerkvoorzieningen waar cliënten een eigen bijdrage voor dienen te betalen. Indien algemene voorzieningen ook onder het abonnementstarief gaan vallen, zal dit gevolgen hebben voor de implementatie van de nieuwe regeling met name bij gemeenten die nu veel voorzieningen hebben georganiseerd in algemene voorzieningen. Hoewel het aantal cliënten zal toenemen waardoor schaalvoordelen mogelijkterwijs kunnen wijzigen zal dit een geringe impact hebben op vergelijking van de verschillende scenario's aangezien de uitvoeringsprocessen gelijk zullen blijven zijn aan de beschreven processen in dit onderzoek.

- Vooraf vastgestelde scenario's zijn onderzocht. Nadere definities van deze scenario's zijn opgenomen in hoofdstuk 2 van dit onderzoek.
- Er wordt uitgegaan van twee varianten met betrekking tot mogelijke uitzonderingen van maatwerkvoorzieningen op het abonnementstarief:
  1. Woningaanpassingen zijn wel inbegrepen in het abonnementstarief.
  2. Woningaanpassingen zijn niet inbegrepen in het abonnementstarief (en blijven daarmee inkomensafhankelijk).

## Toetsingsaspecten

In de uitvraag van VWS zijn onderstaande aspecten meegegeven om te betrekken in het onderzoek.

- de schaalvoordelen en -nadelen;
- de financiële consequenties (uitvoeringskosten);
- de impact op de gegevens- en informatiestromen tussen de verschillende actoren;
- de impact op de ICT en infrastructuur (lokaal en landelijk);
- de gevolgen van mogelijke invoering broninhouding in de Wmo;
- de anticumulatie tussen Wlz en Wmo 2015, tussen maatwerk- en algemene voorzieningen (die niet onder het abonnementstarief vallen);
- de impact op de administratieve lasten van cliënt, aanbieders en gemeenten;
- de impact op de uitvoeringspraktijk van gemeenten;
- de voorwaarden voor implementatie (inclusief de invoeringstermijn);
- de uitvoeringsrisico's, tijdens de fase van implementatie en in structurele zin. En de maatregelen om deze risico's in opzet en werking te reduceren.

# Projectaanpak en leeswijzer rapportage

### Projectaanpak

- Begeleidingscommissie: Afvaardiging van alle stakeholders met een inhoudelijke en toetsende rol die na iedere fase van het onderzoek bijeenkomt.
- Interviews: Individuele gesprekken met alle stakeholders om input op te halen over de huidige dagelijkse praktijk, de scenario's, relevante toetsingscriteria en het veranderproces.
- Data-analyse: Uitvraag bij gemeenten en het CAK om kwantitatieve input op te halen ten aanzien van de uitvoeringsscenario's.
- Focusgroepen: Twee groepsgesprekken met een afvaardiging van de stakeholders om de uitvoeringsscenario's te beoordelen op de toetsingscriteria.

Op de volgende pagina is de onderzoeksmethode verder toegelicht. Zie bijlage 1 voor alle betrokken stakeholders bij dit onderzoek.

### Leeswijzer

Hoofdstuk 2 van dit rapport bevat naast een korte analyse van het huidige proces de introductie van de onderzochte uitvoeringsscenario's. In hoofdstuk 3 wordt het toetsingskader toegelicht dat gebruikt wordt voor de vergelijking van de verschillende scenario's. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de onderzochte uitvoeringsscenario's op detailniveau uitgewerkt en geanalyseerd. Hoofdstuk 5 bevat de resultaten van de weging van de verschillende scenario's op basis van de uitkomst van de focusgroepen, de data-analyse en KPMG analyse. In hoofdstuk 6 zijn de conclusies van het onderzoek en aanbevelingen van de onderzoekers samengevat.

Ten slotte bevatten de bijlagen van dit rapport de data analyse, de uitkomsten van de focusgroepen en de gedetailleerde procesbeschrijvingen die bij de verschillende scenario's horen en een alternatieve toekomstverkenning.

## 1. Beschrijving onderzoek

De onderzoeksmethode is opgebouwd uit vier fasen met verschillende activiteiten, betrokken partijen en resultaten per fase

**Tabel 3: Overzicht onderzoeksmethode**

	Fase 1. Opstarten onderzoek	Fase 2. Definiëren kaders onderzoek	Fase 3. Uitwerken en toetsen scenario's	Fase 4. Rapporteren
Uitgevoerde activiteiten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vaststellen onderzoeksmethodiek</li> <li>Vaststellen te interviewen personen en partijen</li> <li>Planning van de werkzaamheden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deskresearch</li> <li>Uitvoeren van interviews met stakeholders</li> <li>Definiëren scenario's voor het proces van vaststelling en inning</li> <li>Uitwerken van de toetsingscriteria voor de verschillende scenario's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitwerken van de gedefinieerde scenario's op activiteitsniveau</li> <li>Ophalen van data die nodig is om de verschillende scenario's te toetsen</li> <li>Eerste analyse van opgehaalde data</li> <li>Begeleiden van focusgroep bijeenkomsten om de eerste analyse naar de gevolgen van de scenario's te duiden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beantwoording van de onderzoeksvraag</li> <li>Opstellen van een conceptrapportage en bespreking met de opdrachtgever en begeleidingscommissie</li> <li>Finaliseren en opleveren van de eindrapportage</li> </ul>
Betrokken partijen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leden van de begeleidingscommissie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lijst van geïnterviewden</li> <li>Leden van de begeleidingscommissie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deelnemers aan de focusgroepen</li> <li>Leden van de begeleidingscommissie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leden van de begeleidingscommissie</li> </ul>
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onderzoeksmethodiek</li> <li>Lijst van te interviewen personen en partijen</li> <li>Planning</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschrijving huidig proces</li> <li>Inzicht in knelpunten huidig proces</li> <li>Scenario's to-be proces</li> <li>Toetsingscriteria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uitgewerkte scenario's (proces op activiteitsniveau)</li> <li>Ingevuld toetsingskader voor elk van de scenario's</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gevalideerde eindrapportage</li> </ul>



# Uitvoerings- scenario's



# Huidig proces voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage (1 van 2)

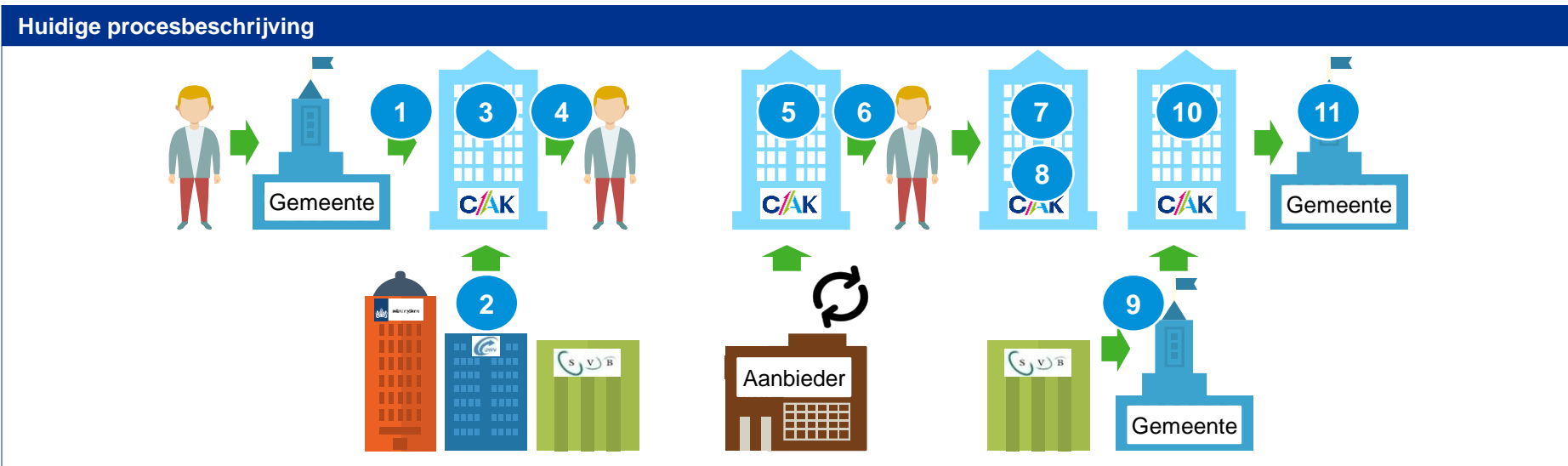
## Huidige situatie

Om de mogelijke uitvoeringsscenario's in het juiste perspectief te plaatsen is gestart met de analyse van de huidige uitvoering. Onderstaande figuur geeft de hoofdstappen uit het huidige proces weer. Het omvat zowel de route voor Zorg in Natura (ZIN) als ondersteuning middels persoonsgebonden budget (PGB). In bijlage 2 is een gedetailleerde uitwerking van het huidige proces van vaststelling en inning van de eigen bijdrage opgenomen.

In de huidige situatie wordt de eigen bijdrage voor maatwerkvoorzieningen binnen de Wmo bepaald aan de hand van vermogen, inkomen, zorgomvang, leeftijd en huishoudelijke samenstelling van de cliënt. Om dit te bewerkstelligen is een aantal organisaties betrokken, zoals hieronder weergegeven.

Kenmerkend aan het huidige proces is dat de hoogte van de eigen bijdrage enerzijds afhankelijk is van het vermogen en inkomen van cliënten en anderzijds van de geleverde zorg aan deze cliënten. Het eerstgenoemde aspect vereist een koppeling tussen het CAK en de Belastingdienst, waarbij per batch gegevens opgevraagd worden om de hoogte van de eigen bijdrage te bepalen. Tevens vindt er ook informatie-uitwisseling met het UWV (huidig inkomen) en de SVB (AOW) plaats.

Het laatstgenoemde aspect vraagt periodieke aanlevering en verwerking van zorggegevens van zorgaanbieders en het SVB om de hoogte van de eigen bijdrage vast te stellen. Hierdoor kan de hoogte van de eigen bijdrage altijd pas vastgesteld worden na een periode van levering van de zorg of ondersteuning.



**Figuur 1: Stappen in het proces**

Nummers komen overeen met de nummers van de processtappen in de volgende slide

# Huidig proces voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage (2 van 2)

**Tabel 4: Hoofdstappen in het primaire proces**

Hoofdstappen in proces	Actoren
1. Aanmelden cliënt voor Wmo-zorgvoorzieningen	CAK; cliënt; zorgaanbieders; gemeente
2. Ophalen cliëntgegevens bij verschillende instanties	CAK; gemeente; Belastingdienst; UWV; SVB
3. Berekenen maximale eigen bijdrage	CAK
4. Informeren cliënt betreffende maximale periodebedrag eigen bijdrage	CAK; cliënt
5. Vaststellen door de cliënt te betalen eigen bijdrage (periodiek) o.b.v. zorggegevens van aanbieders	CAK; zorgaanbieders
6. Versturen factuur aan cliënt	CAK; cliënt
7. Verwerken betalingen door de cliënt	CAK; cliënt
8. Escalatieprocedure	CAK; cliënt
9. Aanleveren uitnuttingscijfers pgb's (via gemeenten)	CAK; gemeente; SVB
10. Verwerken uitnuttingscijfers pgb's en eventuele correctie	CAK; cliënt
11. Afmelden cliënt	CAK; cliënt; gemeente

## Belangrijkste bevindingen over het huidige proces

Het algehele beeld over de uitvoering van het proces vanuit de interviews is dat kort na invoering het proces nog niet optimaal verliep maar wel geleidelijk is verbeterd. In het verleden ontvingen cliënten soms pas na enkele maanden de facturen over meerdere bijdrageperioden (zogenaamde stapelfacturen)<sup>4 5</sup>. Het CAK heeft inmiddels het huidige proces verbeterd, wat heeft geleid tot minder van dergelijke stapelfacturen. Ook is gebleken dat cliënten de berekening van de hoogte van de eigen bijdrage niet altijd kunnen herleiden. Deze onduidelijkheid wordt veroorzaakt door de

afhankelijkheid van de eigen bijdrage van verscheidene aspecten die tijdens het keukentafelgesprek met de gemeente niet altijd (volledig) inzichtelijk zijn. Hierdoor kan de uiteindelijke hoogte van de eigen bijdrage anders uitkomen dan de cliënt verwacht had. Ook weten cliënten niet altijd bij welke instantie zij terecht kunnen met vragen, klachten of bezwaren. Zorgaanbieders geven aan in de interviews dat het aanleveren van gegevens per gemeente verschillend kan zijn en soms arbeidsintensief is. Tot slot geven gemeenten aan dat het huidige proces vanuit hun perspectief in de loop der tijd verbeterd is en momenteel naar tevredenheid verloopt

4) Iederin, Hou op met de 'stapelfacturen', 2017

5) VWS, 3e Herziening Convocatie algemeen overleg, 2017

## 2. Uitvoeringsscenario's

# Onderzochte uitvoeringsscenario's

In dit onderzoek zijn vier uitvoeringsscenario's onderzocht.

- A. CAK voert uit** - Het CAK voert de vaststelling en de inning van de eigen bijdrage uit
- B. Gemeente voert uit** - Individuele gemeenten voeren de vaststelling en de inning van de eigen bijdrage uit
- C. Gemeente stelt vast en het CAK int** - Individuele gemeenten voeren de vaststelling van de eigen bijdrage uit, het CAK voert namens de gemeente de inning uit
- D. Parallele scenario's** - Individuele gemeenten voeren de vaststelling en inning van de eigen bijdrage uit voor voorzieningen waarvoor een abonnementstarief geldt, het CAK voert de vaststelling en inning van inkomensafhankelijke eigen bijdrage uit

Ten tijde van de uitvoering van het onderzoek was nog geen besluit genomen met betrekking tot enkele belangrijke ontwerpkeuzes betreffende de vaststelling van het eigen bijdrage. Deze besluiten zijn onderwerp van consultaties met de belangrijkste stakeholders. In overleg met de begeleidingscommissie is besloten de vergelijking van de verschillende onderzochte scenario's te doen voor twee procesvarianten. In deze rapportage worden deze verder aangeduid als variant 1 en variant 2.

1. Eigen bijdrage van de woningaanpassingen wordt wel inbegrepen in het abonnementstarief
2. Eigen bijdrage van de woningaanpassingen wordt niet inbegrepen in het abonnementstarief

Omdat Scenario D alleen relevant is wanneer voorzieningen uitgezonderd worden van het abonnementstarief, wordt dit scenario alleen betrokken in de weging van variant 2.

### Scenario A – CAK voert uit



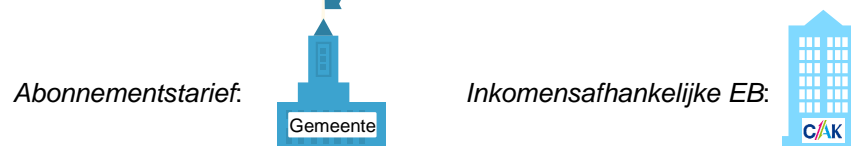
### Scenario B – Gemeente voert uit



### Scenario C – Gemeente stelt vast en het CAK int



### Scenario D – Parallele scenario's



Figuur 2: Uitvoeringsscenario's

# Overige verkende uitvoeringsscenario's

Naast de uitvoeringsscenario's die op de vorige pagina geïntroduceerd zijn, is een aantal andere uitvoeringsscenario's in dit onderzoek verkend. Hieronder zijn twee andere mogelijke scenario's weergegeven die geïdentificeerd zijn, maar tijdens het onderzoek niet in detail onderzocht zijn vanwege verschillende redenen.

### — Gemeenten voeren gezamenlijkheid uit

Scenario waarin een gezamenlijke organisatie (bijvoorbeeld in een shared service center) van de gemeenten namens de individuele gemeenten de eigen bijdrage volgens het abonnementstarief vaststelt en int. Uit de interviews komt duidelijk het beeld dat een verplichte samenwerking tussen gemeenten op dit gebied niet wenselijk is. Huidige samenwerking tussen gemeenten of aanwezigheid van gezamenlijke uitvoering kan in de praktijk betekenen dat gemeenten de uitvoering van de eigen bijdrage gezamenlijk willen gaan uitvoeren, maar wel vanuit een vrijwillige basis. Wij vertrouwen erop dat gemeenten elkaar of een derde partij opzoeken wanneer dit evidente voordelen heeft in de uitvoering.

### — CAK voert uit op verzoek van gemeenten

Scenario waarin gemeenten kunnen kiezen om de vaststelling en inning van de eigen bijdrage volgens het abonnementstarief volledig zelf uit te voeren of door het CAK te laten uitvoeren. Op procesniveau is dit scenario een combinatie van Scenario A (CAK voert uit) en Scenario B (Gemeente voert uit). In dit scenario is onbekend welk deel van de gemeente deze taken nog bij het CAK zou beleggen. Hierbij zullen in ieder geval de processen bij het CAK blijven lopen (en dus de infrastructuur in stand blijven) en bij individuele gemeenten. Hiermee is dit scenario inferieur aan de andere onderzochte scenario's. Daarnaast zal de onvoorspelbaarheid in dit scenario grote impact hebben op het CAK en de houdbaarheid van dit scenario op lange termijn.

In deze rapportage worden in de volgende hoofdstukken de vier onderzochte uitvoeringsscenario's beschouwd, zoals weergegeven op de vorige pagina. Voordat de uitvoeringsscenario's verder uitgewerkt worden, wordt eerst het toetsingskader toegelicht in het volgende hoofdstuk.





# Toetsings- kader



# Vanuit eisen en wensen naar toetsingscriteria

Het vaststellen van de toetsingscriteria is een belangrijk onderdeel binnen dit onderzoek. Om de scenario's te analyseren is het belangrijk om vanuit verschillende perspectieven te kijken naar de impact die elk uitvoeringsscenario heeft. Deze perspectieven bieden vervolgens een startpunt om na te gaan wat de belangrijke eisen en wensen zijn van de verschillende stakeholders, die vervolgens bepalend zijn voor de gehanteerde toetsingscriteria.

De belangrijkste eisen en wensen van de verschillende stakeholders zijn gerelateerd aan vier toetsingscriteria: uitvoeringskosten, doorlooptijd, kwaliteit en transitie. In de onderstaande tabel is de relatie gelegd tussen deze eisen en wensen en deze toetsingscriteria.

**Tabel 5: De belangrijkste eisen/wensen van de verschillende stakeholders en de gerelateerde toetsingscriteria**

Perspectieven	Belangrijkste eisen/wensen	Gerelateerde toetsingscriteria
Cliënten	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Transparante/uniforme regeling en proces</li> <li>— Snel inzicht in eigen bijdrage</li> <li>— Geen vertraging van de levering van de zorg</li> <li>— Tijdige facturering (geen verrassing achteraf)</li> <li>— Beperkte administratieve lasten</li> <li>— Foutloze afhandeling bepaling eigen bijdrage en facturering</li> <li>— Privacy/veiligheid van gegevens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Kwaliteit</li> <li>— Doorlooptijd</li> <li>— Doorlooptijd</li> <li>— Doorlooptijd</li> <li>— Kwaliteit</li> <li>— Kwaliteit</li> <li>— Kwaliteit</li> </ul>
Zorgaanbieders	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Geen vertraging van de levering van de zorg</li> <li>— Heldere rol in het proces (aanleveren informatie etc.)</li> <li>— Beperkte administratieve lasten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Doorlooptijd</li> <li>— Kwaliteit</li> <li>— Kwaliteit</li> </ul>
Gemeenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Goede dienstverlening richting de burger/cliënt</li> <li>— Kostenefficiënt proces</li> <li>— Beperkte impact op de organisatie</li> <li>— Vereiste investeringen in medewerkers en ICT-systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Doorlooptijd; kwaliteit</li> <li>— Uitvoeringskosten</li> <li>— Transitie</li> <li>— Transitie</li> </ul>
CAK	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Goede dienstverlening richting de burger/cliënt</li> <li>— Kostenefficiënt proces</li> <li>— Beperkte impact op de organisatie</li> <li>— Vereiste investeringen in medewerkers en ICT-systemen</li> <li>— Desinvesteringen van medewerkers (afvloeiingen) en ICT-systemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Doorlooptijd; kwaliteit</li> <li>— Uitvoeringskosten</li> <li>— Transitie</li> <li>— Transitie</li> <li>— Transitie</li> </ul>

# Vanuit toetsingscriteria naar het toetsingskader

Het toetsingskader is opgebouwd uit de vier toetsingscriteria. Elk van deze toetsingscriteria bestaat uit onderliggende subcriteria.

In het volgende hoofdstuk worden de vier uitvoeringsscenario's geanalyseerd. Daarbij wordt ook per scenario toelichting gegeven op elk van de onderstaande toetsingscriteria.



Uitvoeringskosten	Doorlooptijd	Kwaliteit	Transitie
<ul style="list-style-type: none"> <li>— Directe personeelskosten, indirecte personeelskosten (zoals teamleiding) en IT-beheerskosten, opgesplitst naar de volgende subprocessen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaststelling eigen bijdrage</li> <li>- Facturering eigen bijdrage</li> <li>- Afhandelen vragen/klachten/bezwaren</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Doorlooptijd vanaf toekenning Wmo-zorg tot betaling factuur</li> <li>— Doorlooptijd vanaf toekenning Wmo-zorg tot beschikkingsbrief aan cliënt (informerend cliënt over abonnementsstarief)</li> <li>— Doorlooptijd vanaf levering zorg tot ontvangst factuur door cliënt</li> <li>— Doorlooptijd vanaf ontvangst factuur door cliënt tot afhandelen klacht/bezwaar van cliënt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Transparantie – inzichtelijkheid van het procesverloop voor iedere stakeholder</li> <li>— Foutgevoeligheid – aannemelijkheid dat de uitkomsten van het proces (vaststelling en facturering) niet juist zijn</li> <li>— Gegevensveiligheid – aannemelijkheid dat gegevens adequaat beveiligd kunnen worden</li> <li>— Eenvoud cliënt – mate van complexiteit van het proces voor een cliënt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Veranderopgave – overall beoordeling impact op iedere stakeholder</li> <li>— Investerings – benodigde investeringen in IT en aannemen/opleiding personeel</li> <li>— Desinvesteringen – benodigde afschaling van infrastructuur bij stakeholders</li> <li>— Risico's – inschatting/benoemen van de risico's van de transitie (tijd, geld en kwaliteit)</li> </ul>

**Figuur 3: Toetsingskader met de onderliggende (sub)criteria**



# Analyse uitvoerings- scenario's



## 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Toelichting analyse uitvoeringsscenario's

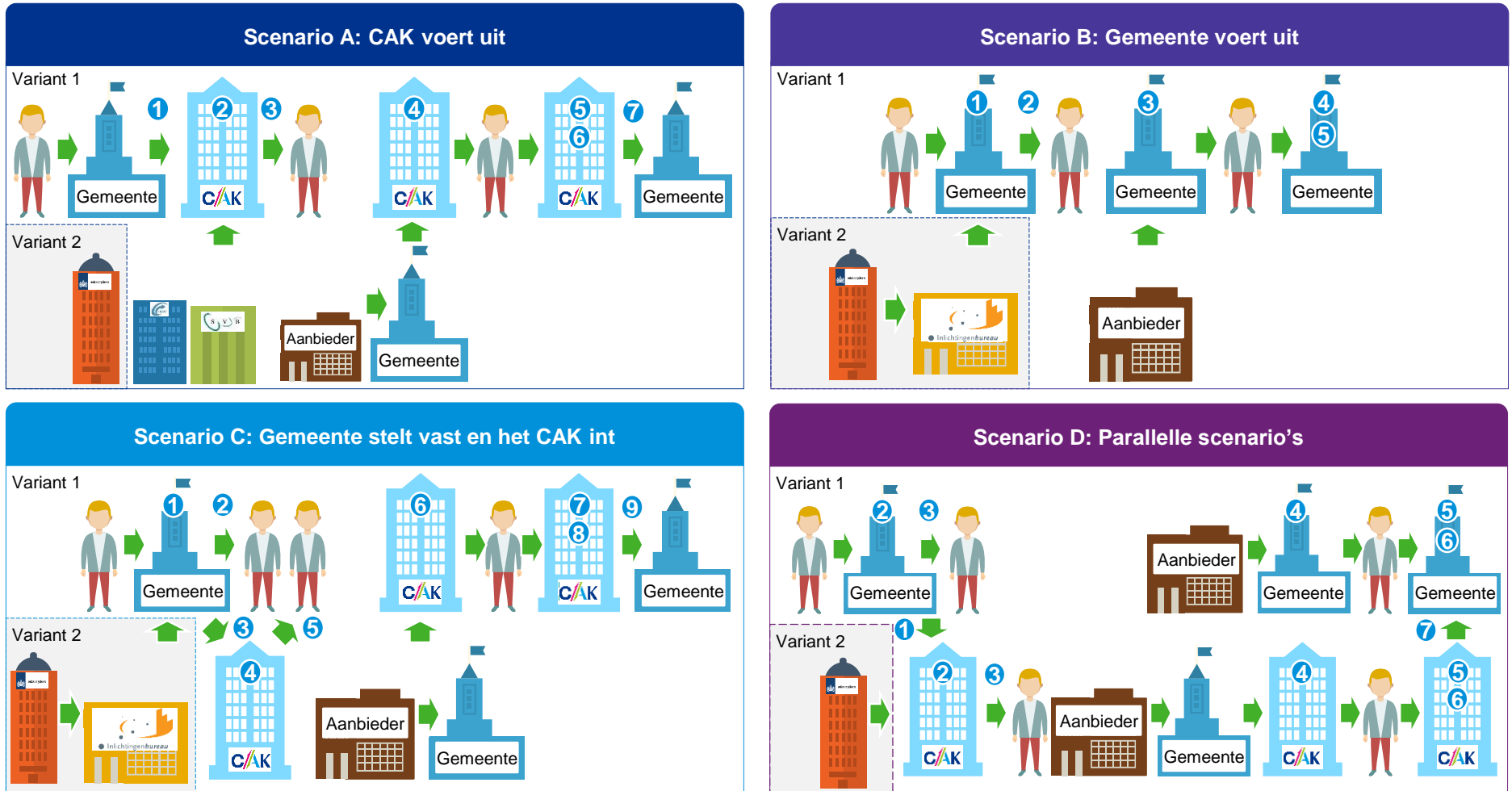
In dit hoofdstuk worden de vier uitvoeringsscenario's onder de loep genomen. Per scenario worden onderstaande aspecten belicht:

- Procesbeschrijving: per scenario is het proces uitgewerkt op activiteitsniveau. De hoofdstappen met een toelichting op de belangrijkste aspecten zijn weergegeven.
- Toelichting toetsingscriteria: per scenario worden de vier toetsingscriteria, zoals geïntroduceerd in het vorige hoofdstuk, nader toegelicht.
- Implementatie: per scenario worden relevante aandachtspunten bij het implementeren van het scenario beschreven.

Op de volgende pagina is voor de vier scenario's schematisch weergegeven hoe het primaire proces eruit zal zien. Daarbij is aangegeven welke stappen er in dit scenario doorlopen worden en welke actoren betrokken zijn bij deze stappen.

- A** CAK voert uit
- B** Gemeente voert uit
- C** Gemeente stelt vast en het CAK int
- D** Parallele scenario's

# Processen onderzochte uitvoeringsscenario's

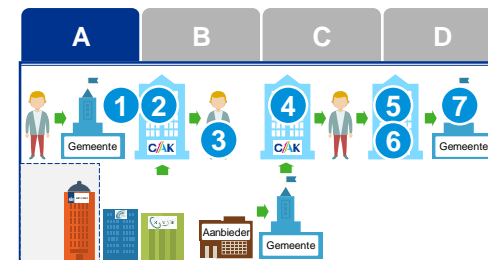


Figuur 4: Onderzochte scenario's

Nummering komt overeen met de processtappen in de volgende slides; variant 2 vraagt bij ieder scenario om additionele stappen

# Procesbeschrijving Scenario A

## CAK voert uit (1 van 2)

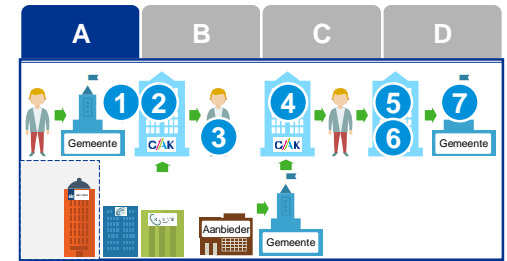


### Processtappen en toelichting

<b>Aanmelden cliënt</b>	<b>1</b> — Nadat de gemeente een beschikking afgeeft voor Wmo-zorg waarvoor een eigen bijdrage gevraagd wordt, verzamelt de gemeente de gegevens van de cliënt en meldt zij de cliënt aan bij het CAK.
<b>Vaststellen abonnements-tarief</b>	<b>2</b> — Het CAK stelt het abonnementstarief vast met in achtname van de periodiek ontvangen gemeentelijke beleidsparameters, informatie over mogelijk bestaande eigen bijdrage binnen de Wlz en mogelijke bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen). Doordat het CAK ook de eigen bijdrage voor de Wlz uitvoert, heeft het CAK de beschikking over deze informatie. Informatie over bestaande eigen bijdrage voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen wordt door centrumgemeenten aangeleverd. — Het CAK zal tevens controleren of de cliënt een uitkering van het UWV of een AOW-pensioen van de SVB ontvangt. Indien dit het geval is, zal de eigen bijdrage worden verrekend met de uitkering dan wel het AOW-pensioen. <b>Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)</b> — Indien de eigen bijdrage voor woningaanpassingen inkomensafhankelijk blijft, zal het CAK een inkomenstoets moeten uitvoeren. De inkomenstoets kan het CAK uitvoeren door inkomensgegevens direct bij de Belastingdienst batchgewijs op te vragen.
<b>Informereren cliënt</b>	<b>3</b> — Het CAK informeert de cliënt middels een beschikkingsbrief over de eigen bijdrage en de hoogte van het bedrag. Indien er geen broninhouding mogelijk is, wordt de cliënt in de beschikkingsbrief gevraagd een machtiging af te geven om de betaling van de eigen bijdrage via een automatische incasso te laten verlopen. Indien de cliënt geen machtiging afgeeft, zal de eigen bijdrage via facturatie plaatsvinden. Het CAK zal middels de reeds ingerichte systemen en processen de eigen bijdrage innen bij de cliënt.
<b>Bepalen betaling</b>	<b>4</b> — Wanneer de gemeente via de iWmo-standaard een startbericht van een aanbieder ontvangt, dient de cliënt die zorg in natura ontvangt een eigen bijdrage te betalen. Dit bericht zal via een verbinding tussen de gemeenten en het CAK ook gelijktijdig door het CAK ontvangen worden. Voor cliënten met een PGB is de beschikking vanuit de gemeente het 'startbericht'. — Het CAK werkt iedere periode het incassobestand bij door cliënten toe te voegen/te verwijderen. Voor cliënten die niet gebruikmaken van een automatische incasso wordt periodiek een factuur opgesteld en verstuurd naar de cliënten.
<b>Verwerken betalingen</b>	<b>5</b> — Het CAK verwerkt de betaling van de cliënten.

#### 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Procesbeschrijving Scenario A CAK voert uit (2 van 2)



### Processtappen en toelichting

#### Uitvoeren escalatie- proces

6

— Het CAK controleert of betalingen van cliënten zijn ontvangen. Bij cliënten met een onbetaalde factuur wordt een aanmaningsproces gestart. Indien er problemen met betalingen zijn, wordt er uiteindelijk een deurwaarder ingeschakeld.

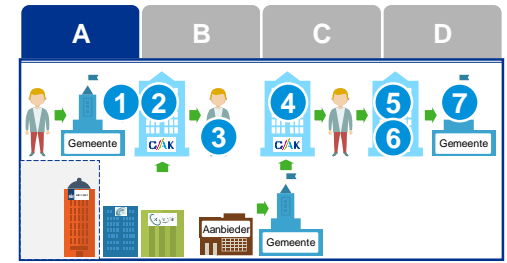
#### Afmelden cliënt

7

— Het CAK meldt de cliënt bij zorg in natura af op basis van het stopbericht dat het CAK via de gemeente ontvangt. Bij pgb's meldt het CAK de cliënt af na het verstrijken van de looptijd van het budget (dat het CAK bij de aanmelding van de cliënt in stap 1 ontvangen heeft).



# Toelichting toetsingscriteria Scenario A CAK voert uit



**€ Uitvoeringskosten**

- De vaststelling en inning zal in grote mate geautomatiseerd kunnen worden, waardoor dit relatief weinig tijd van personeel zal vragen.
- Ook het afhandelen van vragen/klachten/bezwaren zal relatief weinig personeel vragen, aangezien het aantal klachten/bezwaren zal afnemen en het CAK in staat is deze sneller af te handelen dan gemeenten.

**Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)**

- Kosten voor de uitvoering zullen beperkt hoger zijn vanwege een ingewikkeldere berekening en een periodieke check van inkomens- en vermogensgegevens.
- Ook de kosten voor het afhandelen van bezwaren zullen toenemen door hogere aantallen en hogere complexiteit van de casussen.

**🕒 Doorlooptijd**

- Doorlooptijd is vergelijkbaar met het scenario waarin de uitvoer bij gemeenten belegd is.

**Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)**

- Indien de eigen bijdrage voor woningaanpassingen inkomensafhankelijk blijft, zal het CAK inkomensgegevens batchgewijs moeten opvragen bij de Belastingdienst. Hierdoor zal de doorlooptijd voor de vaststelling van de eigen bijdrage toenemen.

**🏆 Kwaliteit**

- Relatief lage foutgevoeligheid, gezien het feit dat één centrale partij de inning en vaststelling van de eigen bijdrage uitvoert en het CAK veel ervaring heeft bij de uitvoering van de processen.
- Ook voor het afhandelen van vragen, klachten en bezwaren kan het CAK putten uit een pool van medewerkers die brede kennis en ervaring hebben, niet alleen wat betreft de Wmo maar ook van andere regelingen.
- Cliëntgegevens blijven zowel binnen het CAK als binnen een van de IT-systemen van de gemeente aanwezig.

**Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)**

- Geen significant hogere foutgevoeligheid in geval van een aparte berekening voor woningaanpassingen gezien de ervaring van het CAK met dit proces.

**▶ Transitie**

- Desinvesteringen als gevolg van het feit dat door de vereenvoudiging van het proces het CAK minder direct en indirect personeel nodig zal hebben en minder complexe IT-ondersteuning<sup>6</sup>.
- Het CAK zal tegelijk moeten investeren in nieuwe systemen, aangezien de huidige systemen volgens het CAK aan vervanging toe zijn.
- Om de gegevensuitwisseling tussen aanbieders en het CAK overbodig te maken, zal een verbinding tussen de gemeenten en het CAK tot stand moeten komen om informatie automatisch door te kunnen sturen.

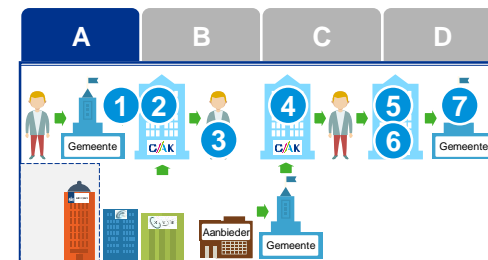
**Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)**

- Desinvesteringen zullen beperkt lager uitvallen als gevolg van het feit dat meer personeel en IT-ondersteuning nodig zullen zijn.

6) CAK, Scenario's Wmo maatregelen Regeerakkoord op beheerskosten CAK 2018-2020 , december 2017

# Implementatie Scenario A

## CAK voert uit (1 van 2)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario A

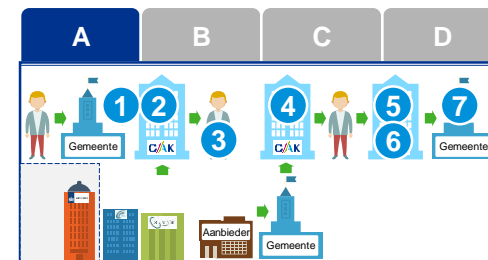
<b>Broninhouding</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Het CAK past in de huidige situatie broninhouding toe bij de eigen bijdrage in de Wlz (cliënten die in een instelling wonen of verblijven en daar zorg ontvangen) en voor Beschermd Wonen. Voor het abonnementstarief voor de Wmo zal een vergelijkbaar proces kunnen plaatsvinden voor eigen bijdragen die onder het abonnementstarief vallen.</li> <li>— Om broninhouding op het abonnementstarief mogelijk te maken dient een juridische grondslag te worden gecreëerd.</li> <li>— Daarnaast zal ook een oplossing gevonden moeten worden voor het verschil in periodiciteit die het CAK hanteert (vier weken) en de periodiciteit die het UWV en de SVB hanteren (maandelijks) voor uitkeringen respectievelijk AOW-pensioenen.</li> </ul>
<b>Berichten- verkeer aanbieders</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Om de start en het eind van de levering van zorg en ondersteuning van de zorgaanbieder te communiceren naar gemeenten is een gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen partijen gewenst. Voor zinvolle, tijdige en eenduidige signalering van aanvang en beëindiging van zorg en ondersteuning kan gebruik worden gemaakt van de huidige infrastructuur. Het Rijk en de gemeenten hebben afgelopen jaren al volop geïnvesteerd in de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van deze standaarden. De iWmo-standaarden lenen zich uitstekend voor het uitwisselen van informatie over producten en diensten.</li> <li>— Veel gemeenten en aanbieders zijn momenteel al bekend met uitwisseling via deze standaarden. Uit recent onderzoek van de VNG blijkt dat de standaarden voor 85% consistent worden toegepast in de uitvoering van de Wmo<sup>7</sup>. Dit laat zien dat niet alle gemeenten en aanbieders al (volledig) gebruikmaken van de standaarden. Echter, om landelijk gegevens uit te wisselen tussen gemeenten en aanbieders om de eigen bijdrage binnen de Wmo uit te voeren ligt het voor de hand om hiervoor de iWmo-standaarden te gebruiken. Zorginstituut Nederland zal, als beheerder van de standaarden, de huidige iWmo-afspraken mogelijk moeten herzien zodat deze zich lenen voor al het berichtenverkeer dat nodig is voor de uitvoer van de eigen bijdrage binnen de Wmo<sup>8</sup>.</li> <li>— 1 januari 2020 wordt een haalbare termijn geacht waarop gemeenten in staat moeten zijn te leunen op een berichtenverkeer voor de eigen bijdragen binnen de Wmo via de iWmo-standaarden. Daarbij is het van belang dat wijzigingen tijdig gecommuniceerd worden naar de gebruikers zodat er ruimte is voor implementatietijd.</li> <li>— Daarnaast dient er een verbinding tussen de gemeenten en het CAK ingeregeld te worden waardoor het CAK automatisch (kopie)berichten ontvangt rondom de aanvang en beëindiging van de zorg en ondersteuning. Het CAK, gemeenten, de VNG, Zorginstituut Nederland en softwareleveranciers zullen ook hiervoor een beleid moeten inregelen en mogelijk een kader ontwikkelen waar alle gemeenten op kunnen steunen.</li> </ul>

7) Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – iSD-standaarden Jeugdwet en Wmo consistent toegepast – 29 mei 2018

8) Zorginstituut Nederland – Portaal voor iStandaarden in de Zorg en Ondersteuning, 2018

#### 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Implementatie Scenario A CAK voert uit (2 van 2)

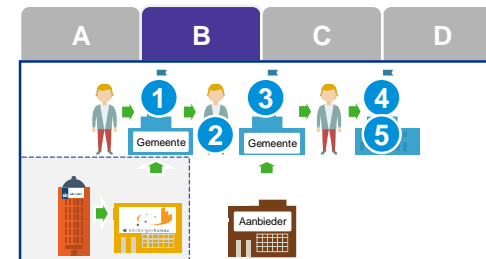


### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario A

<b>Legacy IT-systemen</b>	— Een voorwaarde vanuit het CAK voor de uitvoering van Scenario A is dat het CAK overgaat op nieuwe systemen voor de vaststelling en inning van de eigen bijdrage. Hiervoor zal het CAK hierin dienen te investeren (niet nader onderzocht).
<b>Uitfaseren medewerkers</b>	— Voor het abonnementstarief heeft het CAK een kleinere personele bezetting nodig dan in de huidige situatie. Daarom zal een deel van het personeelsbestand kunnen afvloeien.
<b>Implementatie - risico's</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Binnen dit scenario zal het CAK niet veel zaken hoeven te implementeren, omdat zij immers de huidige processen al uitvoeren en de processen daarbij minder complex worden. Derhalve beoordelen wij het risico in dit scenario als laag.</li> <li>— Als gevolg van deze vereenvoudiging van processen zullen bestaande IT-systemen moeten worden aangepast, echter omdat de functionaliteit van deze systemen versimpeld kan worden zien wij geen grote risico's.</li> <li>— Opleiding van medewerkers kan om dezelfde reden zeer beperkt worden gehouden.</li> <li>— CAK organisatie hoeft niet te worden aangepast; wel dient de organisatie te worden afgeslankt; echter dit zal naar verwachting beperkt impact hebben op de operationele processen.</li> </ul> <p><b>Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Impact van deze variant op de implementatierisico's is beperkt. De reductie van de complexiteit is beperkt, echter als gevolg van de versimpeling van de functionaliteit van de IT-systemen zien wij geen grote risico's.</li> </ul>
<b>Implementatie – duur</b>	— De verwachting is dat het CAK de implementatie kan afronden voor 2020.

# Procesbeschrijving Scenario B

## Gemeente voert uit



### Processtappen en toelichting

#### Vaststellen abonnements-tarief

1

— Het proces start bij de gemeente wanneer een beschikking wordt afgegeven voor Wmo-zorg waarvoor een eigen bijdrage gevraagd wordt. De gemeente stelt het abonnementstarief vast met in achtname van de eigen gemeentelijke beleidsparameters, informatie die zij opvraagt over eventuele Wlz-zorg binnen het huishouden (middels de Wlz-Registertoets) en mogelijke bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen).

#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

— Indien de eigen bijdrage voor woningaanpassingen inkomensafhankelijk blijft, zal de gemeente een inkomensstoets moeten uitvoeren. De inkomensstoets kan de gemeente uitvoeren door inkomensgegevens via het Inlichtingenbureau bij de Belastingdienst batchgewijs op te vragen.

#### Informerен cliënt

2

— De gemeente informeert de cliënt middels een beschikkingsbrief over de eigen bijdrage en de hoogte van het bedrag. In deze beschikkingsbrief wordt de cliënt daarnaast gevraagd een machtiging af te geven om de betaling van de eigen bijdrage via een automatische incasso te laten verlopen. Indien de cliënt geen machtiging afgeeft, zal de eigen bijdrage via facturatie plaatsvinden. Indien de vaststelling tot vragen of klachten leidt, kunnen deze eventueel in een persoonlijke afspraak afgehandeld worden.

#### Bepalen betaling

3

— Wanneer de gemeente via de iWmo-standaard een startbericht van een aanbieder ontvangt, dient de cliënt die zorg in natura ontvangt een eigen bijdrage te betalen. Voor cliënten met een pgb is geen startbericht of inzicht in de zorgconsumptie nodig, aangezien cliënten een eigen bijdrage betalen vanaf het moment dat zij beschikken over het budget. De gemeente updatet iedere periode het incassobestand door cliënten toe te voegen/te verwijderen. Voor cliënten die niet gebruikmaken van een automatische incasso wordt periodiek een factuur opgesteld en verstuurd naar de cliënten.

#### Verwerken betalingen

4

— De gemeente verwerkt de betaling van de cliënten.

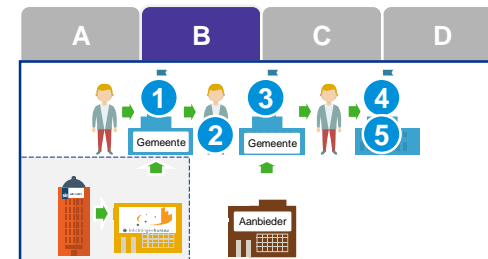
#### Uitvoeren escalatie-proces

5

— De gemeente controleert of betalingen van cliënten zijn ontvangen. Bij cliënten met een onbetaalde factuur wordt een aanmaningsproces gestart. Indien er problemen met betalingen zijn, wordt er uiteindelijk een deurwaarder ingeschakeld.

#### 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Toelichting toetsingscriteria Scenario B Gemeente voert uit



## Uitvoeringskosten

- Beperkte uitvoeringskosten voor iedere gemeente in de vorm van personeelskosten en IT-beheerskosten. Het bepalen van de eigen bijdrage en de inning zal in grote mate geautomatiseerd kunnen worden, waardoor dit relatief weinig tijd van personeel zal vragen.
- Het afhandelen van vragen, klachten en bezwaren zal relatief meer tijd van medewerkers van de gemeente vragen, omdat de gemeenten de nodige ervaring zullen moeten opbouwen en er beperkte schaal is.

### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Beperkt hogere kosten, omdat gemeenten geen ervaring hebben met dergelijke berekeningen. Eenzelfde impact wordt verwacht bij het afhandelen van vragen, klachten en bezwaren.



## Doorlooptijd

- Doorlooptijd is vergelijkbaar met het scenario waarin de uitvoer bij CAK belegd is. In potentie zou een gemeente de cliënt sneller duidelijkheid kunnen geven over de hoogte van de eigen bijdrage door dit tijdens het keukentafelgesprek al aan te geven (bijvoorbeeld door te vragen naar andere eigen bijdragen of de Wlz-Registertoets voorafgaand aan het gesprek uit te voeren). Dit zal naar verwachting echter nog niet de praktijk zijn per 2020 binnen alle gemeenten.

### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Een langere doorlooptijd wordt verwacht, omdat de gemeente inkomensgegevens batchgewijs zal moeten opvragen via het Inlichtingenbureau.



## Kwaliteit

- De cliënt schakelt in dit scenario met één organisatie, zijnde de gemeente, wat de transparantie vergroot. Bij Beschermd Wonen of Wlz-zorg zal de cliënt wel met twee organisaties te maken hebben, maar dit geldt voor een beperkt aantal cliënten. Eén aanspreekpunt heeft tevens een beperkt positief effect op de administratieve lasten voor de cliënt.
- In dit scenario worden cliëntgegevens niet meer in het CAK-systeem geadmineistreerd. Daarentegen komen de betalingsgegevens wel bij 380 gemeenten te liggen in plaats van bij één centrale organisatie.

### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Hogere kans op foutgevoeligheid vanwege de onervarenheid van de gemeenten bij deze processen.



## Transitie

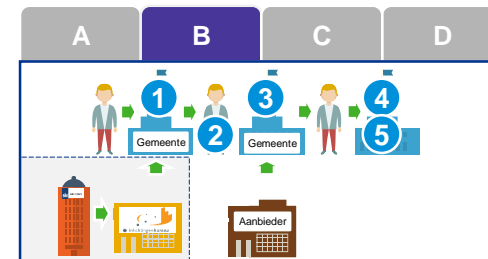
- Gemeenten zien implementatierisico's als gevolg van de inrichting van een aantal nieuwe processen.
- Investerings in nieuwe IT-systemen moeten worden gedaan inclusief koppelingen met bestaande IT-systemen.
- Tevens zal geïnvesteerd moeten worden in het opleiden van bestaande of nieuwe medewerkers. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van de aanwezige expertise rondom inning van bijvoorbeeld gemeentelijke belastingen.

### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Hogere implementatierisico's en hogere investeringen in IT-systemen en het opleiden van medewerkers als gevolg van een hogere complexiteit van de processen.

# Implementatie Scenario B

## Gemeente voert uit (1 van 3)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario B

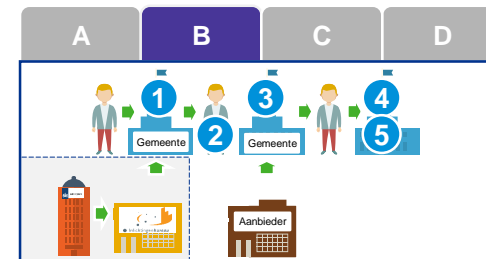
<p><b>Wlz-Registertoets</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Cliënten die binnen hun huishouden een eigen bijdrage betalen in het kader van de Wlz worden vrijgesteld van een eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen (anticumulatie)<sup>9</sup>. Gemeente zullen deze controle moeten uitvoeren bij de vaststelling van de eigen bijdrage en zullen ook periodiek moeten controleren of er geen wijzigingen zijn opgetreden.</li> <li>— Gemeenten hebben via de huidige Wlz-Registertoets na invoer van een BSN-nummer inzicht in het al dan niet aanwezig zijn van een Wlz-indicatie. Zij kunnen echter niet zien of er daadwerkelijk van deze voorziening gebruik wordt gemaakt en of een eigen bijdrage wordt betaald door de cliënt. Idealiter zou de Wlz-Registertoets aangepast worden waardoor het voor een gemeente zichtbaar is of er sprake is van een eigen bijdrage binnen het huishouden. De aanpassing zal een wetsaanpassing vereisen. Echter, naar verwachting zal deze aanpassing in de praktijk in weinig gevallen tot een andere conclusie leiden. Er zullen weinig cliënten zijn die wel een indicatie hebben maar geen Wlz-zorg ontvangen (en dus nog geen eigen bijdrage betalen), en daarmee onterecht worden vrijgesteld van het betalen van het abonnementstarief. Om deze reden adviseren wij om vanuit een kosten/baten overweging voor de uitvoering per 2020 nog te werken met de huidige simpele Wlz-Registertoets. Deze toets vraagt nu nog handmatige invoer van het BSN-nummer. Ten einde deze informatie periodiek op een efficiënte wijze te kunnen op vragen van alle cliënten zal het mogelijk moeten worden dit proces automatisch uit te voeren.</li> </ul>
<p><b>Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Cliënten die een eigen bijdrage betalen voor Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen worden vrijgesteld van een eigen bijdrage voor andere Wmo-voorzieningen. Aangezien zowel Maatschappelijke Opvang als Beschermd Wonen momenteel wordt uitgevoerd door de 43 centrumgemeenten, dient deze informatie, die in de huidige situatie met het CAK uitgewisseld wordt, met de individuele gemeenten te worden uitgewisseld<sup>10</sup>. Momenteel wordt er gesproken over verdere decentralisatie van deze taken naar individuele gemeenten. De termijn waarop dit zal gebeuren is echter nog niet vastgesteld. Indien de uitvoer van deze taken in de toekomst wordt overgeheveld naar individuele gemeenten zal dit aandachtspunt komen te vervallen.</li> </ul>
<p><b>Inkomensafhankelijke eigen bijdrage</b></p>	<p><b>Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Iedere gemeente zal op basis van inkomensgegevens de hoogte van de eigen bijdrage moeten vaststellen. Hiervoor zal een verbinding via het Inlichtingenbureau met de Belastingdienst moeten worden ingericht. De gemeente zal dan (vergelijkbaar met zoals het CAK dit nu uitvoert) batchgewijs BSN-nummers aan moeten leveren waarvan zij de inkomensgegevens wenst te ontvangen.</li> <li>— Ten tweede zal iedere gemeente over dezelfde systematiek moeten beschikken om de hoogte vast te stellen op basis van deze inkomensgegevens. Deze rekentool of module zou door softwareleveranciers beschikbaar moeten worden gesteld aan gemeenten. Indien Wmo-medewerkers deze inkomensgegevens verwerken, dienen zij juridisch bevoegd te zijn.</li> </ul>

9) Inlichtingenbureau, WLZ-Registertoets, 2018

10) Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Centrumgemeente maatschappelijke opvang & beschermd wonen, 2018

# Implementatie Scenario B

## Gemeente voert uit (2 van 3)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario B

#### Berichten- verkeer aanbieders

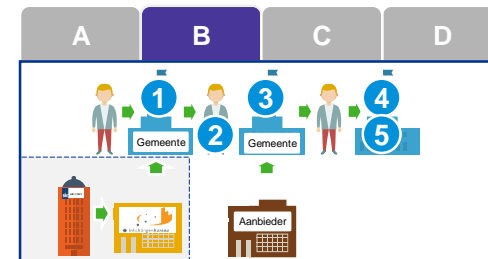
- Om de start en het eind van de levering van zorg en ondersteuning van de zorgaanbieder te communiceren naar gemeenten is een gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen partijen gewenst. Voor zinnvolle, tijdige en eenduidige signalering van aanvang en beëindiging van zorg en ondersteuning kan gebruik worden gemaakt van de huidige infrastructuur. Het Rijk en de gemeenten hebben afgelopen jaren al volop geïnvesteerd in de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van deze standaarden. De iWmo-standaarden lenen zich uitstekend voor het uitwisselen van informatie over producten en diensten.
- Veel gemeenten en aanbieders zijn momenteel al bekend met uitwisseling via deze standaarden. Uit recent onderzoek van de VNG blijkt dat de standaarden voor 85% consistent worden toegepast in de uitvoering van de Wmo<sup>7</sup>. Dit laat zien dat niet alle gemeenten en aanbieders al (volledig) gebruikmaken van de standaarden. Echter, om landelijk gegevens uit te wisselen tussen gemeenten en aanbieders om de eigen bijdrage binnen de Wmo uit te voeren ligt het voor de hand om hiervoor de iWmo-standaarden te gebruiken. Zorginstituut Nederland zal, als beheerder van de standaarden, de huidige iWmo-afspraken mogelijk moeten worden herzien zodat deze zich lenen voor al het berichtenverkeer dat nodig is voor de uitvoer van de eigen bijdrage binnen de Wmo<sup>8</sup>.
- 1 januari 2020 wordt een haalbare termijn geacht waarop gemeenten in staat moeten zijn te leunen op een berichtenverkeer voor de eigen bijdragen binnen de Wmo via de iWmo-standaarden. Daarbij is het van belang dat wijzigingen tijdig gecommuniceerd worden naar de gebruikers zodat er ruimte is voor implementatietijd.
- Daarnaast dient er een verbinding tussen de gemeenten en het CAK ingeregeld te worden waardoor het CAK automatisch (kopie)berichten ontvangt rondom de aanvang en beëindiging van de zorg en ondersteuning. Het CAK, gemeenten, de VNG, Zorginstituut Nederland en softwareleveranciers zullen ook hiervoor een beleid moeten inregelen en mogelijk een kader ontwikkelen waar alle gemeenten op kunnen steunen.

7) Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – iSD-standaarden Jeugdwet en Wmo consistent toegepast – 29 mei 2018

8) Zorginstituut Nederland – Portaal voor iStandaarden in de Zorg en Ondersteuning

# Implementatie Scenario B

## Gemeente voert uit (3 van 3)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario B

#### Implementatie- risico

- In zijn algemeenheid zien we beperkte implementatierisico's op de volgende gebieden:
- Nieuwe functionaliteit dient toegevoegd te worden aan bestaande IT-systemen; echter de benodigde functionaliteit is beperkt gegeven het eenvoudige proces van vaststelling en inning.
  - Meer risico zien we bij de overheveling van data uit het CAK systeem naar de (nieuwe) gemeentelijke systemen; er bestaat hierbij de kans dat er conversiefouten optreden, bijvoorbeeld omdat men binnen het CAK en de gemeenten met verschillende masterdata werkt (cliënt nummers versus BSN-nummers).
  - Gemeenten zullen op beperkte schaal nieuwe medewerkers moeten aantrekken dan wel bestaande medewerkers moeten omscholen. Er bestaat hierbij het risico dat er onvoldoende nieuwe geschikte medewerkers beschikbaar zijn. Dit geldt voor zowel de uitvoering als de behandeling van klachten en bezwaren.
  - Binnen de gemeentelijke organisatie zal een nieuwe afdeling moeten worden opgericht die zal moeten gaan samenwerken met de bestaande afdelingen (zoals bijvoorbeeld de afdeling financiën).

#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- De implementatierisico's voor gemeente in variant 2 zullen groter zijn in vergelijking met variant 1. Belangrijkste oorzaken zijn:
- Als gevolg van een complexer vaststelling proces is meer IT functionaliteit nodig en moeten meer data uit het CAK systeem worden overgeheveld.
  - Inkomensafhankelijke informatie zal moeten worden opgevraagd middels het inlichtingenbureau. Dit vraagt om extra informatie-uitwisseling waar de gemeente niet bekend mee is.
  - Gemeenten zullen meer expertise nodig hebben op het gebied van uitvoering en afhandeling van meer en complexere klachten en bezwaren; het risico bestaat dat deze expertise niet op tijd aanwezig is.
  - Meer en complexere vragen/klachten/bezwaren op een gebied waar gemeenten beperkte kennis hebben.
  - Inkomensafhankelijke informatie zal moeten worden opgevraagd middels inlichtingenbureau. Dit vraagt om extra informatie-uitwisseling. Risico is dat deze informatie-opvraag mogelijk vertraging oploopt en onjuist wordt verwerkt bij gemeente.

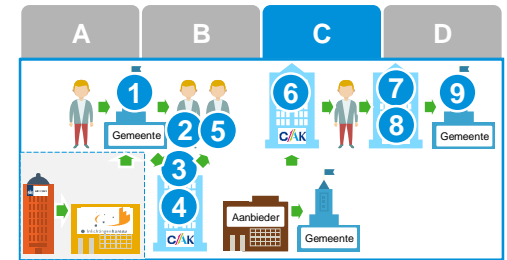
#### Implementatie Duur

- We verwachten dat in variant 1 de gemeenten in staat zijn het nieuwe proces per 2020 te implementeren mits de voor dit scenario benoemde randvoorwaarden worden gerealiseerd.
- Voor variant 2 hebben we de verwachte implementatietijd middels een vragenlijst uitgevraagd bij gemeenten.
- De uitkomst uit deze vragenlijst is dat een substantieel deel van gemeente verwacht dat zij meer dan 12 maanden nodig hebben voor de implementatie. Wij verwachten dan ook dat de gemeenten de implementatie van het abonnementstarief in variant 2 (**woningaanpassingen inkomensafhankelijk**) niet voor 2020 gerealiseerd hebben.



# Procesbeschrijving Scenario C

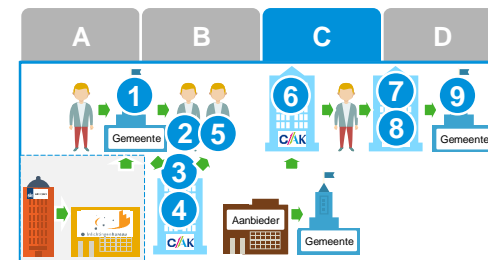
## Gemeente stelt vast en het CAK int (1 van 2)



Processtappen en toelichting	
<b>Vaststellen abonnements-tarief</b> 1	— Het proces start bij de gemeente wanneer een beschikking wordt afgegeven voor Wmo-zorg waarvoor een eigen bijdrage gevraagd wordt. De gemeente stelt het abonnementstarief vast met in achtname van de eigen gemeentelijke beleidsparameters, informatie die zij opvraagt over eventuele Wlz-zorg binnen het huishouden (middels de Wlz-Registertoets) en mogelijke bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen). <b>Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)</b> — De gemeente zal een inkomensvoets moeten uitvoeren. De inkomensvoets kan de gemeente uitvoeren door inkomensgegevens via het Inlichtingenbureau bij de Belastingdienst batchgewijs op te vragen.
<b>Informereren cliënt</b> 2	— De gemeente informeert de cliënt middels een beschikkingsbrief over de eigen bijdrage en de hoogte van het bedrag. In deze beschikkingsbrief staat aangegeven dat de inning van de eigen bijdrage wordt uitgevoerd door het CAK. Indien dit tot vragen/klachten/bezwaren leidt, kan dit eventueel in een fysieke afspraak met de cliënt opgelost worden bij de gemeenten.
<b>Aanmelden cliënt</b> 3	— De gemeente meldt de cliënt aan bij het CAK.
<b>Verwerken aanmelding</b> 4	— Het CAK verwerkt de aanvraag van de gemeente. Het CAK zal controleren of de cliënt een uitkering van het UWV of een AOW-pensioen van de SVB ontvangt. Indien dit het geval is, zal de eigen bijdrage worden verrekend met de uitkering respectievelijk het AOW-pensioen. Het CAK zal middels de reeds al bestaande ingerichte systemen en processen de eigen bijdrage innen bij de cliënt.
<b>Informereren cliënt</b> 5	— Het CAK informeert de cliënt middels een brief dat er een eigen bijdrage geïnd gaat worden. In deze brief wordt de cliënt gevraagd een machtiging af te geven om de betaling van de eigen bijdrage via een automatische incasso te laten verlopen. Indien de cliënt geen machtiging afgeeft, zal de eigen bijdrage via facturatie plaatsvinden.

# Procesbeschrijving Scenario C

## Gemeente stelt vast en het CAK int (1 van 2)



### Processtappen en toelichting

#### Vaststellen abonnements-tarief

1

— Het proces start bij de gemeente wanneer een beschikking wordt afgegeven voor Wmo-zorg waarvoor een eigen bijdrage gevraagd wordt. De gemeente stelt het abonnementstarief vast met in achtneming van de eigen gemeentelijke beleidsparameters, informatie die zij opvraagt over eventuele Wlz-zorg binnen het huishouden (middels de Wlz-Registertoets) en mogelijke bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen).

#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

— De gemeente zal een inkomensstoets moeten uitvoeren. De inkomensstoets kan de gemeente uitvoeren door inkomensgegevens via het Inlichtingenbureau bij de Belastingdienst batchgewijs op te vragen.

#### Informereren cliënt

2

— De gemeente informeert de cliënt middels een beschikkingsbrief over de eigen bijdrage en de hoogte van het bedrag. In deze beschikkingsbrief staat aangegeven dat de inning van de eigen bijdrage wordt uitgevoerd door het CAK. Indien dit tot vragen/klachten/bezwaren leidt, kan dit eventueel in een fysieke afspraak met de cliënt opgelost worden bij de gemeenten.

#### Aanmelden cliënt

3

— De gemeente meldt de cliënt aan bij het CAK.

#### Verwerken aanmelding

4

— Het CAK verwerkt de aanvraag van de gemeente. Het CAK zal controleren of de cliënt een uitkering van het UWV of een AOW-pensioen van de SVB ontvangt. Indien dit het geval is, zal de eigen bijdrage worden verrekend met de uitkering respectievelijk het AOW-pensioen. Het CAK zal middels de reeds al bestaande ingerichte systemen en processen de eigen bijdrage innen bij de cliënt.

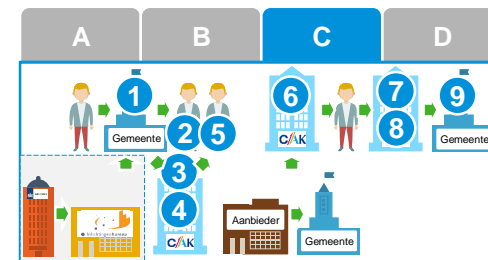
#### Informereren cliënt

5

— Het CAK informeert de cliënt middels een brief dat er een eigen bijdrage geïnd gaat worden. In deze brief wordt de cliënt gevraagd een machtiging af te geven om de betaling van de eigen bijdrage via een automatische incasso te laten verlopen. Indien de cliënt geen machtiging afgeeft, zal de eigen bijdrage via facturatie plaatsvinden.

# Procesbeschrijving Scenario C

## Gemeente stelt vast en het CAK int (2 van 2)



### Processtappen en toelichting

#### Bepalen betaling

6

— Wanneer de gemeente via de iWmo-standaard een startbericht van een aanbieder ontvangt, dient de cliënt die zorg in natura ontvangt een eigen bijdrage te betalen. Het CAK zal via de gemeente op de hoogte moeten worden gebracht van dit bericht. Dit bericht zal via een verbinding tussen de gemeenten en het CAK ook automatisch door het CAK ontvangen worden. Voor cliënten met een pgb is de beschikking vanuit de gemeente het 'startbericht'. Het CAK update iedere periode het incassobestand door cliënten toe te voegen/te verwijderen. Voor cliënten die niet gebruikmaken van een automatische incasso wordt periodiek een factuur opgesteld en verstuurd naar de cliënten.

#### Verwerken betalingen

7

— Het CAK verwerkt de betaling van de cliënten.

#### Uitvoeren escalatie-proces

8

— Het CAK controleert of betalingen van cliënten zijn ontvangen. Bij cliënten met een onbetaalde factuur wordt een aanmaningsproces gestart. Indien er problemen met betalingen zijn, wordt er uiteindelijk een deurwaarder ingeschakeld.

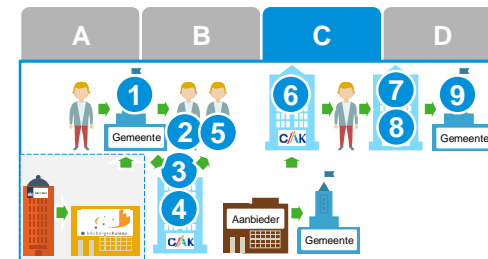
#### Afmelden cliënt

9

— Het CAK meldt de cliënt bij zorg in natura af op basis van het stopbericht dat het CAK via de gemeente ontvangt. Bij pgb's meldt het CAK de cliënt af na het verstrijken van de looptijd van het budget (dat het CAK bij de aanmelding van de cliënt in stap 1 ontvangen heeft).

## 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Toelichting toetsingscriteria Scenario C Gemeente stelt vast en het CAK int



### Uitvoeringskosten

- Conform scenario B worden beperkte kosten verwacht voor de gemeente voor de vaststelling eigen bijdrage.
- Het CAK zal uitvoeringskosten (personeel en IT-beheerkosten) hebben voor het inningsproces. Indien dit één centrale organisatie is, zoals het CAK, zullen er schaalvoordelen optreden in facturering en inning.
- De verwachting is dat de meeste klachten betrekking hebben op de vaststelling, zodat deze kosten met name bij de gemeente zullen vallen.

#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Beperkt hogere kosten, omdat gemeenten geen ervaring hebben met dergelijke processen. Eenzelfde impact bij het afhandelen van klachten en bezwaren.



### Doorlooptijd

- Doorlooptijd is vergelijkbaar met het scenario waarin de uitvoer bij CAK belegd is. In potentie zou een gemeente de cliënt sneller duidelijkheid kunnen geven over de hoogte van de eigen bijdrage door dit tijdens het keukentafelgesprek al aan te geven (bijvoorbeeld door te vragen naar andere eigen bijdragen of de Wlz-Registertoets voorafgaand aan het gesprek uit te voeren). Dit zal naar verwachting echter nog niet de praktijk zijn per 2020 binnen alle gemeenten.

#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Een langere doorlooptijd wordt verwacht, omdat de gemeente inkomensgegevens batchgewijs zal moeten opvragen via het Inlichtingenbureau.



### Kwaliteit

- De vaststelling en inning is belegd bij twee verschillende partijen, wat het proces vanuit cliëntperspectief minder transparant maakt en complexiteit inbouwt. Het kan voor een cliënt onduidelijk zijn waar hij/zij moet zijn met vragen/klachten/bezwaren.
- Door de overdracht van de gemeente naar het CAK wordt een beperkt grotere foutgevoeligheid verwacht vanwege mogelijk miscommunicatierisico tussen het CAK en gemeenten.
- De gegevensuitwisseling tussen alle individuele gemeenten en het CAK blijft in stand, waardoor cliëntgegevens zowel binnen het CAK als binnen een van de IT-systemen van de gemeente aanwezig zullen zijn.

#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Foutgevoeligheid zal toenemen door hogere complexiteit van het proces.



### Transitie

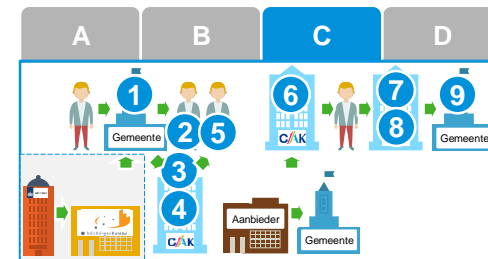
- Uit interviews blijkt dat gemeenten veel implementatierisico's zien als gevolg van de inrichting van een aantal nieuwe processen. Het feit dat het proces wordt opgeknipt wordt als een extra risico gezien.
- Gemeenten zullen investeringen in nieuwe IT-systemen moeten doen inclusief koppelingen met bestaande IT-systemen.
- Tevens zal geïnvesteerd moeten worden in het opleiden van bestaande of nieuwe medewerkers.

#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- Hogere implementatierisico's en hogere investeringen in IT-systemen en het opleiden van medewerkers als gevolg van hogere complexiteit van de processen.

# Implementatie Scenario C

## Gemeente stelt vast en het CAK int (1 van 4)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario C

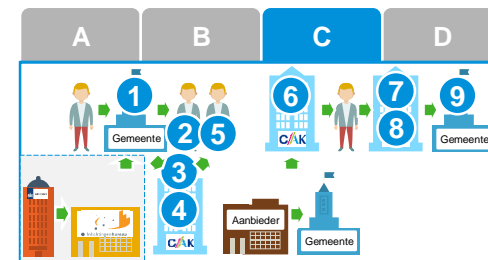
<p><b>Wlz-Registertoets</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Cliënten die binnen hun huishouden een eigen bijdrage betalen in het kader van de Wlz worden vrijgesteld van een eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen (anticumulatie)<sup>9</sup>. Gemeenten zullen deze controle moeten uitvoeren bij de vaststelling van de eigen bijdrage en zullen ook periodiek moeten controleren of er geen wijzigingen zijn opgetreden.</li> <li>— Gemeenten hebben via de huidige Wlz-Registertoets na invoer van een BSN-nummer inzicht in het al dan niet aanwezig zijn van een Wlz-indicatie. Zij kunnen echter niet zien of er daadwerkelijk van deze voorziening gebruik wordt gemaakt en of een eigen bijdrage wordt betaald door de cliënt. Idealiter zou de Wlz-Registertoets aangepast worden waardoor het voor een gemeente zichtbaar is of er sprake is van een eigen bijdrage binnen het huishouden. De aanpassing zal een wetsaanpassing vereisen. Echter, naar verwachting zal deze aanpassing in de praktijk in weinig gevallen tot een andere conclusie leiden. Er zullen weinig cliënten zijn die wel een indicatie hebben maar geen Wlz-zorg ontvangen (en dus nog geen eigen bijdrage betalen), en daarmee onterecht worden vrijgesteld van het betalen van het abonnementstarief. Om deze reden adviseren wij om vanuit een kosten/baten overweging voor de uitvoering per 2020 nog te werken met de huidige simpele Wlz-Registertoets. Deze toets vraagt nu nog handmatige invoer van het BSN-nummer. Ten einde deze informatie periodiek op een efficiënte wijze te kunnen op vragen van alle cliënten zal het mogelijk moeten worden dit proces automatisch uit te voeren.</li> </ul>
<p><b>Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Cliënten die een eigen bijdrage betalen voor Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen worden vrijgesteld van een eigen bijdrage voor andere Wmo-voorzieningen. Aangezien zowel Maatschappelijke Opvang als Beschermd Wonen momenteel nog wordt uitgevoerd door de 43 centrumgemeenten, dient deze informatie, die in de huidige situatie met het CAK uitgewisseld wordt, met de individuele gemeenten te worden uitgewisseld<sup>10</sup>. Momenteel wordt er gesproken over verdere decentralisatie van deze taken naar individuele gemeenten. De termijn waarop dit zal gebeuren is echter nog niet vastgesteld. Indien de uitvoer van deze taken in de toekomst wordt overgeheveld naar individuele gemeenten zal dit aandachtspunt komen te vervallen.</li> </ul>
<p><b>Inkomensafhankelijke eigen bijdrage</b></p>	<p><b>Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Iedere gemeente zal op basis van inkomensgegevens de hoogte van de eigen bijdrage moeten vaststellen. Hiervoor zal een verbinding via het Inlichtingenbureau met de Belastingdienst moeten worden ingericht. De gemeente zal dan (vergelijkbaar met zoals het CAK dit nu uitvoert) batchgewijs BSN-nummers aan moeten leveren waarvan zij de inkomensgegevens wenst te ontvangen.</li> <li>— Ten tweede zal iedere gemeente over dezelfde systematiek moeten beschikken om de hoogte vast te stellen op basis van deze inkomensgegevens. Deze rekentool of module zou door softwareleveranciers beschikbaar worden gesteld aan gemeenten. Indien Wmo-medewerkers deze inkomensgegevens zullen verwerken, dienen zij juridisch bevoegd te zijn.</li> </ul>

9) Inlichtingenbureau, WLZ-Registertoets, 2018

10) Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Centrumregeling maatschappelijke opvang & beschermd wonen

# Implementatie Scenario C

## Gemeente stelt vast en het CAK int (2 van 4)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario C

#### Berichten- verkeer aanbieders

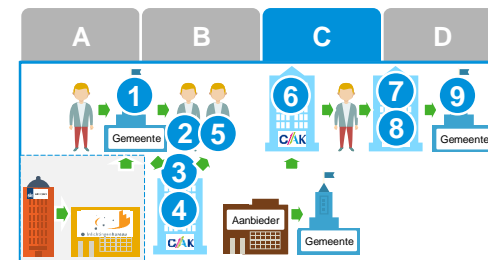
- Om de start en het eind van de levering van zorg en ondersteuning van de zorgaanbieder te communiceren naar gemeenten is een gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen partijen gewenst. Voor zinnige, tijdige en eenduidige signalering van aanvang en beëindiging van zorg en ondersteuning kan gebruik worden gemaakt van de huidige infrastructuur. Het Rijk en de gemeenten hebben afgelopen jaren al volop geïnvesteerd in de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van deze standaarden. De iWmo-standaarden lenen zich uitstekend voor het uitwisselen van informatie over producten en diensten.
- Veel gemeenten en aanbieders zijn momenteel al bekend met uitwisseling via deze standaarden. Uit recent onderzoek van de VNG blijkt dat de standaarden voor 85% consistent worden toegepast in de uitvoering van de Wmo<sup>7</sup>. Dit laat zien dat niet alle gemeenten en aanbieders al (volledig) gebruikmaken van de standaarden. Echter, om landelijk gegevens uit te wisselen tussen gemeenten en aanbieders om de eigen bijdrage binnen de Wmo uit te voeren ligt het voor de hand om hiervoor de iWmo-standaarden te gebruiken. Zorginstituut Nederland zal, als beheerder van de standaarden, de huidige iWmo-afspraken mogelijk moeten worden herzien zodat deze zich lenen voor al het berichtenverkeer dat nodig is voor de uitvoer van de eigen bijdrage binnen de Wmo<sup>8</sup>.
- 1 januari 2020 wordt een haalbare termijn geacht waarop gemeenten in staat moeten zijn te leunen op een berichtenverkeer voor de eigen bijdragen binnen de Wmo via de iWmo-standaarden. Daarbij is het van belang dat wijzigingen tijdig gecommuniceerd worden naar de gebruikers zodat er ruimte is voor implementatietijd.
- Daarnaast dient er een verbinding tussen de gemeenten en het CAK ingeregeld te worden waardoor het CAK automatisch (kopie)berichten ontvangt rondom de aanvang en beëindiging van de zorg en ondersteuning. Het CAK, gemeenten, de VNG, Zorginstituut Nederland en softwareleveranciers zullen ook hiervoor een beleid moeten inregelen en mogelijk een kader ontwikkelen waar alle gemeenten op kunnen steunen.

7) Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – iSD-standaarden Jeugdwet en Wmo consistent toegepast – 29 mei 2018

8) Zorginstituut Nederland – Portaal voor iStandaarden in de Zorg en Ondersteuning

# Implementatie Scenario C

## Gemeente stelt vast en het CAK int (3 van 4)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario C

#### Implementatie-risico's

- In zijn algemeenheid zien we beperkte implementatierisico's op de volgende gebieden:
- Nieuwe functionaliteit dient toegevoegd te worden aan bestaande IT-systemen; echter de benodigde functionaliteit is beperkt gegeven het eenvoudige proces van vaststelling en inning.
  - Meer risico zien we bij de overheveling van data uit het CAK systeem naar de (nieuwe) gemeentelijke systemen; er bestaat hierbij de kans dat er conversiefouten optreden bijvoorbeeld omdat men binnen het CAK en de gemeenten met verschillende masterdata werkt (cliënt nummers versus BSN-nummers).
  - Gemeenten zullen op beperkte schaal nieuwe medewerkers moeten aantrekken dan wel bestaande medewerkers moeten omscholen. Er bestaat hierbij het risico dat er onvoldoende nieuwe geschikte medewerkers beschikbaar zijn. Dit geldt voor zowel de uitvoering als de behandeling van klachten en bezwaren.
  - Binnen de gemeentelijke organisatie zal een nieuwe afdeling moeten worden opgericht die zal moeten gaan samenwerken met de bestaande afdelingen (zoals bijvoorbeeld de afdeling financiën).
  - Er bestaat geen ervaring met deze type samenwerking tussen gemeenten en het CAK waardoor een grotere onzekerheid is met betrekking tot de implementatie. Het overhevelen van de inning naar het CAK kan gepaard gaan met een hogere foutgevoeligheid.

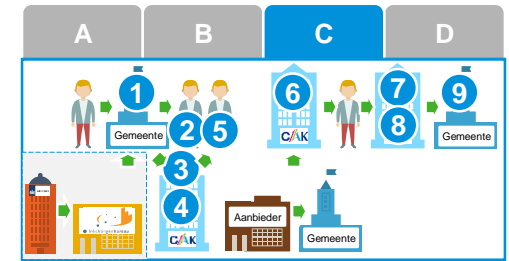
#### Impact variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk)

- De implementatierisico's voor gemeente in variant 2 zullen groter zijn in vergelijking met variant 1. Belangrijkste oorzaken hiervoor zijn:
- Als gevolg van een complexere vaststellingsproces is meer IT functionaliteit nodig en moet meer data uit het CAK systeem worden overgeheveld.
  - Inkomensafhankelijke informatie zal moeten opgevraagd middels inlichtingenbureau. Dit vraagt om extra informatie-uitwisseling waar de gemeente niet bekend mee is.
  - Gemeenten zullen meer expertise nodig hebben op het gebied van uitvoering en afhandeling van meer en complexere klachten en bezwaren; het risico bestaat dat deze expertise niet op tijd aanwezig is.
  - Meer en complexere vragen/klachten/bezwaren op een gebied waar gemeenten onvoldoende kennis hebben.
  - Inkomensafhankelijke informatie zal moeten worden opgevraagd middels inlichtingenbureau. Dit vraagt om extra informatie-uitwisseling. Risico is dat deze informatie-opvraag mogelijk vertraging oploopt en onjuist wordt verwerkt bij gemeente

#### 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Implementatie Scenario C

## Gemeente stelt vast en het CAK int (4 van 4)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario C

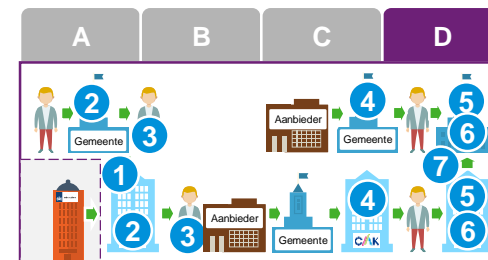
#### Implementatie duur

- We verwachten dat in variant 1 de gemeenten in staat zijn het nieuwe proces per 2020 te implementeren mits de voor dit scenario benoemde randvoorwaarden worden gerealiseerd.
- Voor variant 2 hebben we de verwachte implementatietijd middels een vragenlijst uitgevraagd bij gemeenten. De uitkomst uit deze vragenlijst is dat een substantieel deel van de gemeenten verwacht dat zij meer dan 12 maanden nodig hebben voor de implementatie. Wij verwachten dan ook dat de gemeenten de implementatie van het abonnementstarief met variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk) niet voor 2020 gerealiseerd hebben.



# Procesbeschrijving Scenario D

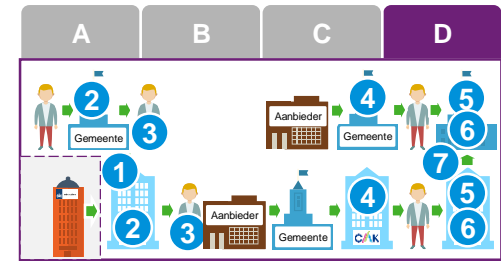
## Parallele scenario's (1 van 2)



Processtappen en toelichting	
<b>Aanmelden cliënt</b>	<p><b>1</b> — Het proces start bij de gemeente wanneer een beschikking wordt afgegeven voor Wmo-zorg waarvoor een eigen bijdrage gevraagd wordt. Indien het een woningaanpassing betreft, wordt de cliënt bij het CAK aangemeld.</p>
<b>Vaststellen abonne-mentstarief</b>	<p><b>2</b> — 2a. De gemeente stelt het abonnementstarief vast op basis van gemeentelijke parameters, informatie die zij opvraagt over eventuele Wlz-zorg binnen het huishouden (middels de uitgebreide Wlz-Registertoets) en mogelijk bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen).</p>
<b>Vaststellen abonne-mentstarief</b>	<p><b>2</b> — 2b. Het CAK stelt het abonnementstarief vast op basis van van de periodiek ontvangen gemeentelijke parameters, informatie over mogelijk bestaande eigen bijdrage binnen de Wlz en mogelijk bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen). De inkomenstoets kan het CAK uitvoeren door inkomensgegevens direct bij de Belastingdienst batchgewijs op te vragen.</p>
<b>Informereren cliënt</b>	<p><b>3</b> — De gemeente of het CAK informeert de cliënt middels een beschikkingsbrief over de eigen bijdrage en de hoogte van het bedrag. In deze beschikkingsbrief wordt de cliënt daarnaast gevraagd een machtiging af te geven om de betaling van de eigen bijdrage via een automatische incasso te laten verlopen. Indien de cliënt geen machtiging afgeeft, zal de eigen bijdrage via facturatie plaatsvinden. Het CAK stelt tevens de gemeente op de hoogte van de vastgestelde eigen bijdrage voor iedere cliënt met een woningaanpassing.</p>
<b>Bepalen betaling</b>	<p><b>4</b> — Wanneer de gemeente via de iWmo-standaard een startbericht van een aanbieder ontvangt, dient de cliënt die zorg in natura ontvangt een eigen bijdrage te betalen. Voor cliënten met een PGB is geen startbericht of inzicht in de zorgconsumptie nodig, aangezien cliënten een eigen bijdrage dienen te betalen vanaf het moment dat zij beschikken over het budget. De gemeente updatet iedere periode het incassobestand door cliënten toe te voegen/te verwijderen. Voor cliënten die niet gebruikmaken van een automatische incasso wordt periodiek een factuur opgesteld en verstuurd naar de cliënten.</p> <p>— Een vergelijkbaar proces vindt bij het CAK plaats voor cliënten die gebruik maken van een woningaanpassing.</p>
<b>Verwerken betalingen</b>	<p><b>5</b> — De gemeente en het CAK verwerken de betalingen van de cliënten.</p>

# Procesbeschrijving Scenario D

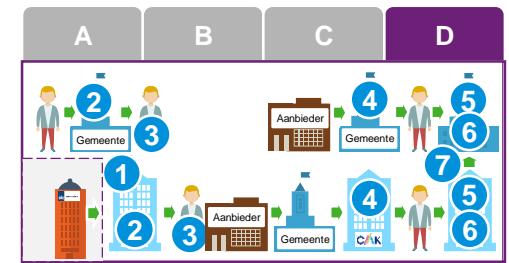
## Parallele scenario's (1 van 2)



Processtappen en toelichting	
<b>Aanmelden cliënt</b>	1 — Het proces start bij de gemeente wanneer een beschikking wordt afgegeven voor Wmo-zorg waarvoor een eigen bijdrage gevraagd wordt. Indien het een woningaanpassing betreft, wordt de cliënt bij het CAK aangemeld.
<b>Vaststellen abonne-mentstarief</b>	2 — 2a. De gemeente stelt het abonnementstarief vast op basis van gemeentelijke parameters, informatie die zij opvraagt over eventuele Wlz-zorg binnen het huishouden (middels de uitgebreide Wlz-Registertoets) en mogelijk bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen).
<b>Vaststellen abonne-mentstarief</b>	2 — 2b. Het CAK stelt het abonnementstarief vast op basis van van de periodiek ontvangen gemeentelijke parameters, informatie over mogelijk bestaande eigen bijdrage binnen de Wlz en mogelijk bestaande eigen bijdragen binnen de Wmo (bijvoorbeeld voor de taken Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen). De inkomenstoets kan het CAK uitvoeren door inkomensgegevens direct bij de Belastingdienst batchgewijs op te vragen.
<b>Informer en cliënt</b>	3 — De gemeente of het CAK informeert de cliënt middels een beschikkingsbrief over de eigen bijdrage en de hoogte van het bedrag. In deze beschikkingsbrief wordt de cliënt daarnaast gevraagd een machtiging af te geven om de betaling van de eigen bijdrage via een automatische incasso te laten verlopen. Indien de cliënt geen machtiging afgeeft, zal de eigen bijdrage via facturatie plaatsvinden. Het CAK stelt tevens de gemeente op de hoogte van de vastgestelde eigen bijdrage voor iedere cliënt met een woningaanpassing.
<b>Bepalen betaling</b>	4 — Wanneer de gemeente via de iWmo-standaard een startbericht van een aanbieder ontvangt, dient de cliënt die zorg in natura ontvangt een eigen bijdrage te betalen. Voor cliënten met een PGB is geen startbericht of inzicht in de zorgconsumptie nodig, aangezien cliënten een eigen bijdrage dienen te betalen vanaf het moment dat zij beschikken over het budget. De gemeente updatet iedere periode het incassobestand door cliënten toe te voegen/te verwijderen. Voor cliënten die niet gebruikmaken van een automatische incasso wordt periodiek een factuur opgesteld en verstuurd naar de cliënten. — Een vergelijkbaar proces vindt bij het CAK plaats voor cliënten die gebruik maken van een woningaanpassing.
<b>Verwerken betalingen</b>	5 — De gemeente en het CAK verwerken de betalingen van de cliënten.

#### 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Procesbeschrijving Scenario D Parallele scenario's (2 van 2)



### Processtappen en toelichting

#### Uitvoeren escalatie- proces

6

- De gemeente en het CAK controleren of betalingen van cliënten zijn ontvangen. Bij cliënten met een onbetaalde factuur wordt een aanmaningsproces gestart. Indien er problemen met betalingen zijn, wordt er uiteindelijk een deurwaarder ingeschakeld.

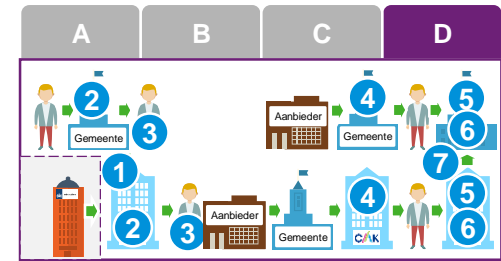
#### Afmelden cliënt

7

- Het CAK meldt de cliënt af bij de gemeente indien de cliënten geen eigen bijdrage meer hoeft te betalen voor de woningaanpassing.

## 4. Analyse uitvoeringsscenario's

# Toelichting toetsingscriteria Scenario D Parallele scenario's



### Uitvoeringskosten

- Beperkte kosten voor de gemeente voor de vaststelling eigen bijdrage en de inning, omdat alleen de relatief simpele casussen door de gemeenten worden afgehandeld.
- In lijn hiermee worden tevens beperkte kosten verwacht voor het afhandelen van vragen, klachten en bezwaren door medewerkers van de gemeente.
- Ook bij het CAK zal personeel en IT benodigd zijn om de eigen bijdrage uit te voeren voor cliënten met een woningaanpassing. Verwacht wordt dat het CAK dit, gezien de ervaring, op een kostenefficiënte manier kan uitvoeren.



### Doorlooptijd

- Doorlooptijd is vergelijkbaar met het scenario waarin de uitvoer bij CAK belegd is. In potentie zou een gemeente de cliënt sneller duidelijkheid kunnen geven over de hoogte van de eigen bijdrage door dit tijdens het keukentafelgesprek al aan te geven (bijvoorbeeld door te vragen naar andere eigen bijdragen of de Wlz-Registratoets voorafgaand aan het gesprek uit te voeren). Dit zal naar verwachting echter nog niet de praktijk zijn per 2020 binnen alle gemeenten.
- Het CAK zal na aanmelding van de cliënt en het controleren van de gegevens en anticumulatie, bij de Belastingdienst inkomensgegevens batchgewijs opvragen. Daarin geen verschil met de uitvoer bij gemeente m.b.t. de doorlooptijd.



### Kwaliteit

- Afhankelijk van de aard van de voorziening is het proces belegd bij het CAK of de gemeente, wat het proces vanuit cliëntperspectief minder transparant maakt
- De foutgevoeligheid ligt in dit scenario relatief laag, omdat gemeenten in staat worden geacht de simpele casussen goed af te handelen en het CAK gezien haar ervaring in staat is de complexere casussen nagenoeg foutloos af te handelen.
- Met betrekking tot gegevensveiligheid geldt dat in dit scenario de meeste cliëntgegevens niet meer in het CAK-systeem opgeslagen worden en dus alleen in de systemen van de gemeenten

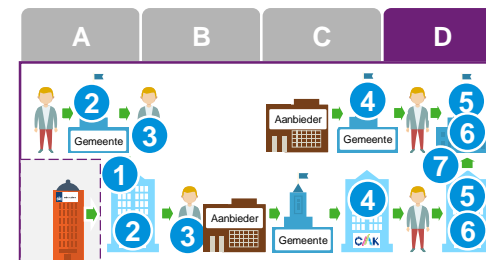


### Transitie

- Uit interviews blijkt dat gemeenten implementatierisico's zien als gevolg van de inrichting van een aantal nieuwe processen.
- Investerings in nieuwe IT-systemen moeten worden gedaan inclusief koppelingen met bestaande IT-systemen. Tevens zal geïnvesteerd moeten worden in het opleiden van bestaande of nieuwe medewerkers.
- Het CAK zal kleiner worden in omvang, zowel qua personeelsbestand als qua IT-infrastructuur.
- Het CAK zal gezien het feit dat het de complexe casussen zal behandelen tevens investeren in nieuwe systemen, aangezien de huidige systemen volgens het CAK aan vervanging toe zijn.
- De splitsing van cliënten tussen de gemeenten en het CAK is een beperkt implementatierisico, gezien het feit dat dit tijdens het bepalen van de gewenste voorzieningen duidelijk wordt.

# Implementatie Scenario D

## Parallele scenario's (1 van 2)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario D

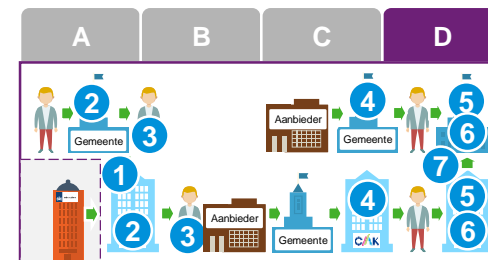
<p><b>Wlz-Registertoets</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Cliënten die binnen hun huishouden een eigen bijdrage betalen in het kader van de Wlz worden vrijgesteld van een eigen bijdrage voor Wmo-voorzieningen (anticumulatie)<sup>9</sup>. Gemeente zullen deze controle moeten uitvoeren bij de vaststelling van de eigen bijdrage en zullen ook periodiek moeten controleren of er geen wijzigingen zijn opgetreden.</li> <li>— Gemeenten hebben via de huidige Wlz-Registertoets na invoer van een BSN-nummer inzicht in het al dan niet aanwezig zijn van een Wlz-indicatie. Zij kunnen echter niet zien of er daadwerkelijk van deze voorziening gebruik wordt gemaakt en of een eigen bijdrage wordt betaald door de cliënt. Idealiter zou de Wlz-Registertoets aangepast worden waardoor het voor een gemeente zichtbaar is of er sprake is van een eigen bijdrage binnen het huishouden. De aanpassing zal een wetsaanpassing vereisen. Echter, naar verwachting zal deze aanpassing in de praktijk in weinig gevallen tot een andere conclusie leiden. Er zullen weinig cliënten zijn die wel een indicatie hebben maar geen Wlz-zorg ontvangen (en dus nog geen eigen bijdrage betalen), en daarmee onterecht worden vrijgesteld van het betalen van het abonnementstarief. Om deze reden adviseren wij om vanuit een kosten/baten overweging om voor de uitvoering per 2020 nog te werken met de huidige simpele Wlz-Registertoets. Deze toets vraagt nu nog handmatige invoer van het BSN-nummer. Ten einde deze informatie periodiek op een efficiënte wijze te kunnen op vragen van alle cliënten zal het mogelijk moeten worden dit proces automatisch uit te voeren.</li> </ul>
<p><b>Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Cliënten die een eigen bijdrage betalen voor Maatschappelijke Opvang of Beschermd Wonen worden vrijgesteld van een eigen bijdrage voor andere Wmo-voorzieningen. Aangezien zowel Maatschappelijke Opvang als Beschermd Wonen momenteel nog wordt uitgevoerd door de 43 centrumgemeenten dient deze informatie, die in de huidige situatie al met het CAK uitgewisseld wordt, ook met de individuele gemeenten te worden uitgewisseld<sup>10</sup>.</li> </ul>

9) Inlichtingenbureau, WLZ-Registertoets, 2018

10) Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Centrumgemeente maatschappelijke opvang & beschermd wonen, 2018

# Implementatie Scenario D

## Parallele scenario's (2 van 2)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario D

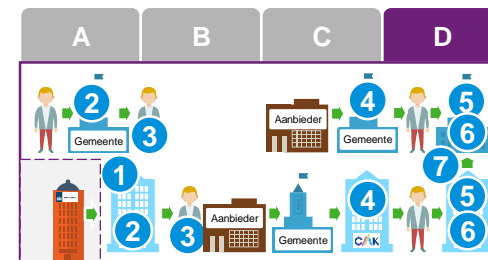
<p><b>Berichten- verkeer aanbieders</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Om de start en het eind van de levering van zorg en ondersteuning van de zorgaanbieder te communiceren naar gemeenten is een gestandaardiseerd berichtenverkeer tussen partijen gewenst. Voor zinnvolle, tijdige en eenduidige signalering van aanvang en beëindiging van zorg en ondersteuning kan gebruik worden gemaakt van de huidige infrastructuur. Het Rijk en de gemeenten hebben afgelopen jaren al volop geïnvesteerd in de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van deze standaarden. De iWmo-standaarden lenen zich uitstekend voor het uitwisselen van informatie over producten en diensten.</li> <li>— Veel gemeenten en aanbieders zijn momenteel al bekend met uitwisseling via deze standaarden. Uit recent onderzoek van de VNG blijkt dat de standaarden voor 85% consistent worden toegepast in de uitvoering van de Wmo<sup>7</sup>. Dit laat zien dat niet alle gemeenten en aanbieders al (volledig) gebruikmaken van de standaarden. Echter, om landelijk gegevens uit te wisselen tussen gemeenten en aanbieders om de eigen bijdrage binnen de Wmo uit te voeren ligt het voor de hand om hiervoor de iWmo-standaarden te gebruiken. Zorginstituut Nederland zal, als beheerder van de standaarden, de huidige iWmo-afspraken mogelijk moeten worden herzien zodat deze zich lenen voor al het berichtenverkeer dat nodig is voor de uitvoer van de eigen bijdrage binnen de Wmo<sup>8</sup>.</li> <li>— 1 januari 2020 wordt een haalbaar termijn geacht waarop gemeenten in staat moeten zijn te leunen op een berichtenverkeer voor de eigen bijdragen binnen de Wmo via de iWmo-standaarden. Daarbij is het van belang dat wijzigingen tijdig gecommuniceerd worden naar de gebruikers zodat er ruimte is voor implementatietijd.</li> <li>— Daarnaast dient er een verbinding tussen de gemeenten en het CAK ingeregeld te worden waardoor het CAK automatisch (kopie)berichten ontvangt rondom de aanvang en beëindiging van de zorg en ondersteuning. Het CAK, gemeenten, de VNG, Zorginstituut Nederland en softwareleveranciers zullen ook hiervoor een beleid moeten inregelen en mogelijk een kader ontwikkelen waar alle gemeenten op kunnen steunen.</li> </ul>
<p><b>Overgang cliënten</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Gemeenten en het CAK dienen altijd voor elkaar inzichtelijk te maken welke cliënten een eigen bijdrage betalen zodat voorkomen wordt dat van een cliënt voor zowel de woningaanpassing als een eventuele andere Wmo-voorziening een eigen bijdrage gevraagd wordt. Deze real-time verbinding dient te worden ingeregeld.</li> </ul>

7) Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – iSD-standaarden Jeugdwet en Wmo consistent toegepast – 29 mei 2018

8) Zorginstituut Nederland – Portaal voor iStandaarden in de Zorg en Ondersteuning

# Implementatie Scenario D

## Parallele scenario's (2 van 2)



### Aandachtspunten voor de implementatie van Scenario D

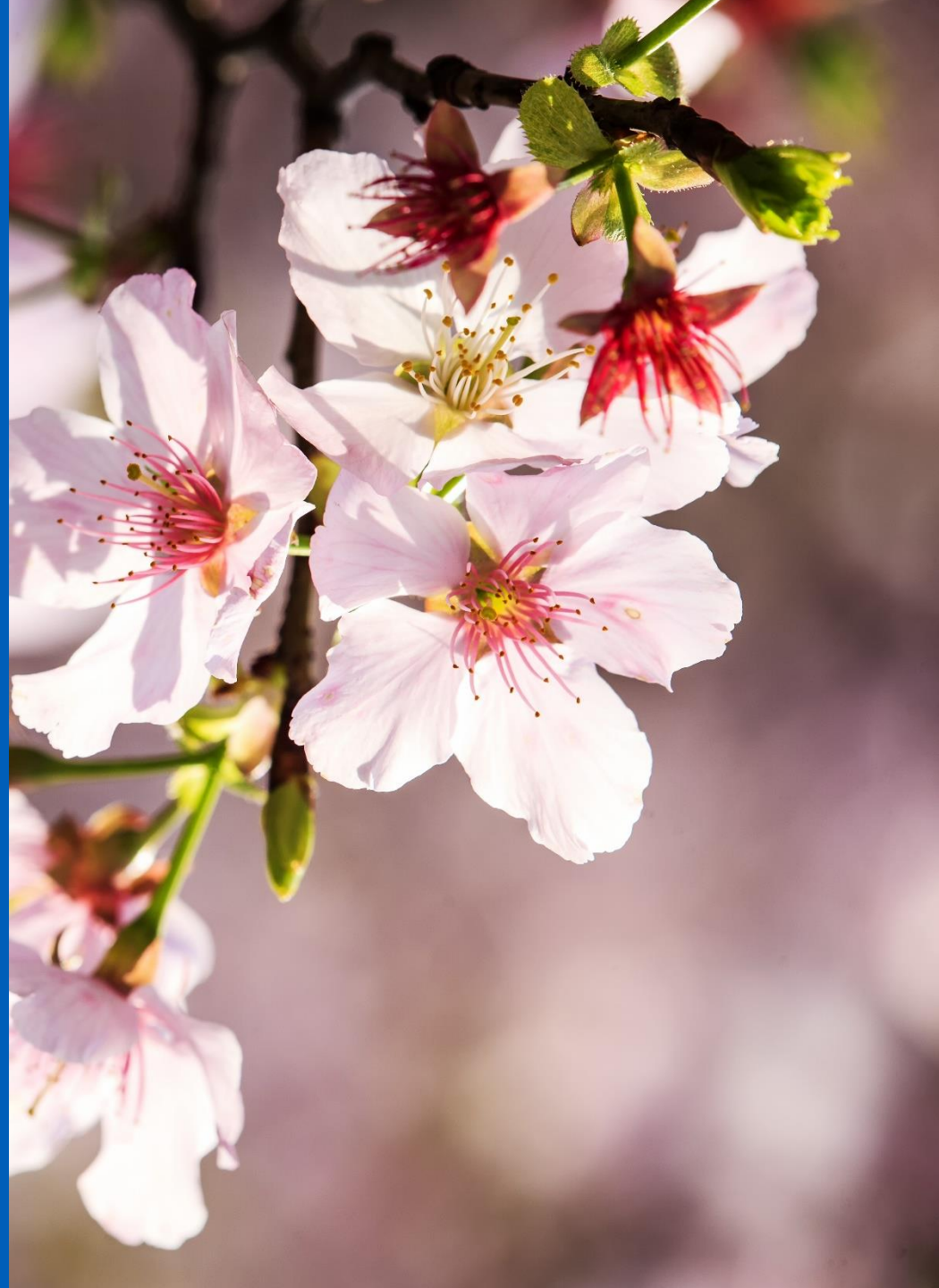
<p><b>Implementatierisico's</b></p>	<p>In zijn algemeenheid zien we beperkte implementatierisico's op de volgende gebieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Nieuwe functionaliteit dient toegevoegd te worden aan de bestaande gemeentelijk IT-systemen; echter de benodigde functionaliteit is beperkt gegeven het eenvoudige proces van vaststelling en inning; voor de CAK systemen zal geen extra functionaliteit worden toegevoegd.</li> <li>— Meer risico zien we bij de overheveling van data uit het CAK systeem naar de (nieuwe) gemeentelijke systemen; er bestaat hierbij de kans dat dat er conversiefouten optreden bijvoorbeeld omdat men binnen het CAK en de gemeenten met verschillende masterdata werkt (cliënt nummers versus BSN-nummers).</li> <li>— Gemeenten zullen op beperkte schaal nieuwe medewerkers moeten aantrekken dan wel bestaande medewerkers moeten omscholen. Er bestaat hierbij het risico dat er onvoldoende nieuwe geschikte medewerkers beschikbaar zijn. Dit geldt voor zowel de uitvoering als de behandeling van klachten en bezwaren.</li> <li>— Binnen de gemeentelijke organisatie zal een nieuwe afdeling moeten worden opgericht die ook zal moeten gaan samenwerken met de bestaande afdeling (zoals bijvoorbeeld de afdeling financiën).</li> <li>— Gemeente en het CAK zullen afspraken moeten maken in het geval dat een cliënt zich bij de verkeerde instantie meldt en doorverwezen moet worden; we achten dat dit proces snel ingericht kan worden</li> </ul>
<p><b>Implementatie duur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— De uitkomst uit deze vragenlijst is dat een substantieel deel van gemeente verwacht dat zij meer dan 12 maanden nodig hebben voor de implementatie. Wij verwachten dan ook dat de gemeenten de implementatie van het abonnementstarief met variant 2 (woningaanpassingen inkomensafhankelijk) niet voor 2020 gerealiseerd hebben.</li> </ul>

7) Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – iSD-standaarden Jeugdwet en Wmo consistent toegepast – 29 mei 2018

8) Zorginstituut Nederland – Portaal voor iStandaarden in de Zorg en Ondersteuning



# Uitkomsten





# Toelichting uitkomsten






De uitvoeringsscenario's zijn op basis van de vastgestelde toetsingscriteria beoordeeld door gebruik te maken van verschillende bronnen:

- KPMG-analyse, gebaseerd op diepte-interviews met gemeenten, zorgaanbieders, gemeentelijke softwareleveranciers en overige stakeholders zoals de Belastingdienst, het CIZ, het CAK en de SVB. Dit heeft geresulteerd in de toekomstige ('to-be') processen voor de verschillende uitvoeringsscenario's. In deze to-be processen is optimalisatie van processtappen meegenomen die door KPMG als realistisch worden verondersteld voor de betrokken partijen. De implementatie van de optimalisaties zal echter naar verwachting niet voor elke optimalisatie volledig zijn gerealiseerd per 2020.
- Analyse van de to-be processen per scenario waarin ook te realiseren optimalisatieslagen zijn opgenomen.
- Een data-analyse op basis van een uitvraag aan diverse gemeenten en het CAK.
- Focusgroepen waaraan vertegenwoordigers van gemeenten, zorgaanbieders, gemeentelijke softwareleveranciers, cliëntenorganisaties en het CAK hebben deelgenomen.

In de afweging van de uitvoeringsscenario's is zo veel mogelijk de relatie gelegd met de waarnemingen vanuit deze bronnen, waarbij de waarnemingen vanuit de diepte-interviews en de analyse van de to-be processen zijn ondergebracht onder de noemer KPMG-analyse.

Niet voor ieder scenario is voor beide procesvarianten informatie beschikbaar geweest. Bijvoorbeeld bij de data-analyse is variant 2 als uitgangspunt genomen, waarbij woningaanpassingen niet inbegrepen zijn in het abonnementstarief. Hierdoor ontbreekt deze bron in de afweging van de scenario's in variant 1.

De scenario's zijn ten opzichte van elkaar beoordeeld. De uiteindelijke toetsing is weergegeven volgens de onderstaande schaal.

-  Zeer negatief ten opzichte van de andere scenario's
-  Negatief ten opzichte van de andere scenario's
-  Gemiddeld ten opzichte van de andere scenario's
-  Positief ten opzichte van de andere scenario's
-  Zeer positief ten opzichte van de andere scenario's

De uiteindelijke beoordeling is een gemiddelde van de uitkomsten van de beschikbare bronnen. Er liggen geen vastgestelde wegingsfactoren per bron ten grondslag aan dit gemiddelde.

# Toetsing uitvoeringsscenario's - Variant 1

Onderstaande tabel geeft de uitkomsten weer voor de relevante scenario's bij variant 1, waarbij woningaanpassing wel zijn inbegrepen in het abonnementsstarief. Scenario D is hierbij dus niet relevant. Per scenario geeft de cirkel aan hoe het betreffende scenario beoordeeld wordt ten opzichte van de andere scenario's.





Scenario A en B zijn op verschillende subcriteria positief beoordeeld. Scenario A brengt de laagste uitvoeringskosten en minste transitie met zich mee. Daarentegen wordt Scenario B beter beoordeeld op de subcriteria transparantie en eenvoud voor de cliënt. Scenario C wordt in bijna alle opzichten negatiever beoordeeld dan Scenario A en B.

**Tabel 6: Toetsing uitvoeringsscenario's voor variant 1**


Toetsingscriteria	Subcriteria	A: CAK voert uit	B: Gemeente voert uit	C: Gemeente stelt vast en het CAK int
<b>Uitvoeringskosten</b>	Totale uitvoeringskosten			
<b>Doorlooptijd</b>	Totale doorlooptijd			
<b>Kwaliteit</b>	Transparantie			
	Foutgevoeligheid			
	Gegevensveiligheid			
	Eenvoudig voor cliënt			
<b>Transitie</b>	Investerings			
	Desinvesterings			
	Implementatierisico's			
	Veranderopgave			

**Legenda** Zeer positief Positief Neutraal Negatief Zeer negatief

# Toelichting toetsingscriterium uitvoeringskosten









Criteriaum	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Totale uitvoering kosten 	<b>Data-analyse</b>	— Uit de data-analyse zoals opgenomen in de bijlage van dit rapport blijkt dat de gemiddelde kosten van de uitvoering van het gehele proces in geval van Scenario B substantieel hoger is in vergelijking met Scenario A. Scenario A is derhalve positiever dan Scenario B.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 </li> <li>2 </li> <li>3 </li> </ol>
	<b>Focusgroepen</b>	— Uit de focusgroepen komt geen onderscheidend beeld naar voren wat betreft het meest kostenefficiënte scenario, aangezien tijdens de focusgroep geen kwantitatieve analyse is gemaakt van de besparing in de uitvoeringskosten van het CAK ten opzichte van de stijging van de kosten van de gemeente in Scenario B. Hetzelfde geldt voor de vergelijking met Scenario C.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— Het proces in Scenario C zal in vergelijking met Scenario B met minder FTE uitgevoerd kunnen worden, aangezien het CAK het inningsproces efficiënter kan uitvoeren dan alle gemeenten individueel. Scenario C is derhalve positiever dan Scenario B. Dit voordeel heeft echter betrekking op een deel van het proces, waardoor het effect beperkt zal zijn. Hierdoor is Scenario A positiever dan Scenario C.	

# Toelichting toetsingscriterium doorlooptijd


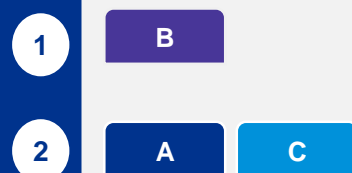

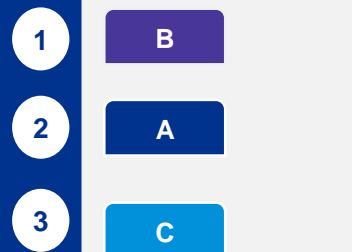
Criterion	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Totale doorlooptijd 	<b>Data-analyse</b>  <b>Focusgroepen</b>  <b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Vanuit het CAK was er ten tijde van de analyse nog geen data beschikbaar over de verwachte doorlooptijd van het nieuwe proces. Daarom kan er geen vergelijking gemaakt worden tussen de verschillende scenario's op basis van de data-analyse.</li> <li>— De doorlooptijd voor de vaststelling in Scenario B zou beperkt korter kunnen worden in vergelijking met de scenario's waar gemeenten de vaststelling uitvoeren (Scenario A en C) omdat er een processtap (overdracht gegevens van gemeente naar het CAK) tussenuit gaat.</li> <li>— De doorlooptijd voor bezwaar en beroep zal naar verwachting langer zijn in Scenario B en C aangezien gemeenten een veel kleinere schaal zullen hebben dan het CAK en hierdoor meer tijd nodig zullen hebben om een casus af te handelen.</li> <li>— De doorlooptijd in Scenario B en C zal in zeer beperkte mate korter kunnen worden in vergelijking met Scenario A mits gemeenten de processen van beschikking, toekenning en vaststelling van de eigen bijdrage kunnen optimaliseren door dit eenzelfde functionaris te laten uitvoeren. Naar verwachting zal dit op korte termijn nog niet in alle gemeenten een realiseerbare optimalisatie zijn.</li> <li>— De doorlooptijd voor bezwaar en beroep zal naar verwachting langer zijn in Scenario B en C met name in kleinere gemeenten, omdat deze gemeenten te weinig omvang hebben om deze expertise goed op te bouwen in vergelijking tot het CAK.</li> <li>— Zowel het voordeel van een kortere doorlooptijd van het vaststellen van de beschikking als het nadeel van een langere doorlooptijd van bezwaar en beroep (minder dan 1% van de cliënten maakt daadwerkelijk bezwaar dan wel tekent beroep aan) achten wij zeer beperkt<sup>6</sup>. Derhalve verwachten we dat deze punten geen onderscheidend verschil veroorzaken tussen de scenario's.</li> </ul>	<div style="border: 1px solid blue; padding: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid white; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 10px;">1</div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; gap: 5px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 10px; border: 1px solid white;">A</div> <div style="background-color: #4b3994; color: white; padding: 5px 10px; border: 1px solid white;">B</div> </div> <div style="margin: 5px 0;">↓</div> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px 10px; border: 1px solid white;">C</div> </div> </div> </div>

6) CAK, Scenario's Wmo maatregelen Regeerakkoord op beheerskosten CAK 2018-2020, december 2017


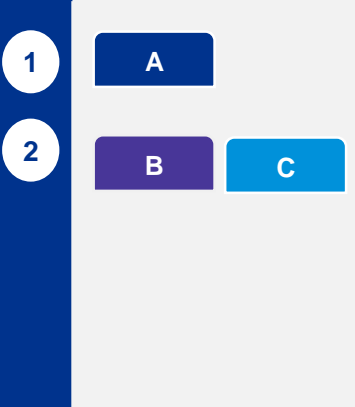

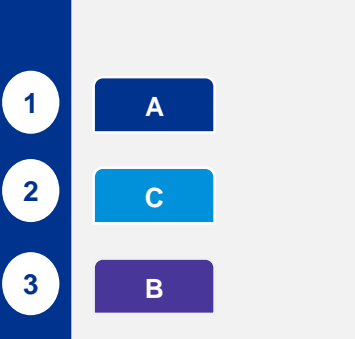
# Toelichting toetsingscriterium kwaliteit (1 van 2)

Criterion	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Transparantie 	<b>Data-analyse</b>  <b>Focusgroepen</b>  <b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Geen gegevens beschikbaar vanuit gemeente en het CAK.</li> <li>— Scenario B brengt enerzijds meer transparantie voor de gemeenten omdat zij het proces van beschikking tot facturatie uitvoeren, waardoor zij optimaal zicht hebben op het proces. Scenario C brengt ten opzichte van Scenario's A en B minder transparantie met zich mee vanwege de overdracht van een deel van het proces van de gemeente naar het CAK. Zeker vanuit het perspectief van de cliënt is dit niet transparant en kan dit tot verwarring leiden over waar de cliënt terecht moet in het geval van een klacht, bezwaar of beroep.</li> <li>— Ten opzichte van de uitkomst van de focusgroepen zien we ook een grotere transparantie voor de cliënt in Scenario B in vergelijking met Scenario A, aangezien cliënten in dit scenario alleen met gemeenten zullen schakelen. Scenario B is dus positiever dan Scenario A. In geval van Beschermd Wonen of een Wlz-indicatie is dit niet het geval, omdat de cliënt dan wel met twee organisaties te maken heeft. Dit geldt echter voor een beperkt aantal cliënten.</li> <li>— Scenario C is minder transparant en dus negatiever dan Scenario A en B (dezelfde argumentatie als bij de uitkomst focusgroepen).</li> </ul>	1  2  3 
Foutgevoeligheid 	<b>Data-analyse</b>  <b>Focusgroepen</b>  <b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Geen gegevens beschikbaar.</li> <li>— Scenario B en C zullen foutgevoeliger zijn omdat de gemeenten minder ervaring hebben met de vaststelling en inning van de eigen bijdragen en minder ervaring kunnen opbouwen, omdat het proces bij 380 verschillende gemeenten belegd wordt.</li> <li>— Scenario C is foutgevoeliger (negatiever) dan Scenario's A en B vanwege de feit dat de processen zijn opgeknipt tussen de gemeenten en het CAK.</li> <li>— We verwachten dat alle gemeenten dit relatief eenvoudige proces na verloop van tijd onder de knie zullen krijgen. Scenario B scoren we derhalve op hetzelfde foutgevoeligheidsniveau als Scenario A en dus als even positief.</li> <li>— Scenario C merken wij als foutgevoeliger en dus negatiever aan vanwege het overdrachtmoment tussen de gemeente en het CAK.</li> </ul>	1   2 


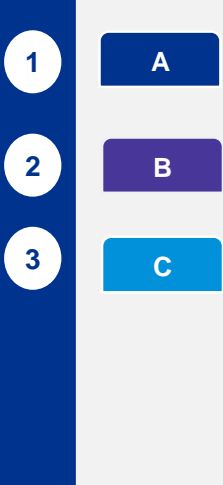

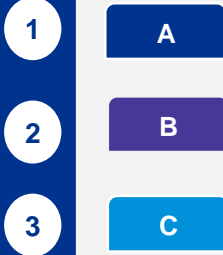
# Toelichting toetsingscriterium kwaliteit (2 van 2)

Criteriaum	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Gegevens-veiligheid 	<b>Data-analyse</b> <b>Focusgroepen</b> <b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Geen gegevens beschikbaar vanuit gemeente en het CAK.</li> <li>— Scenario B scoort positiever dan Scenario A, omdat in Scenario B alle cliëntgegevens alleen in de gemeentelijke systemen worden geadmineistreerd. In Scenario A wordt de beschikking in de gemeentelijke systemen geadmineistreerd en in de CAK-systemen.</li> <li>— In Scenario C zitten alle gegevens net zoals in Scenario A in minstens twee systemen, namelijk in het gemeentelijk systeem en in het systeem van het CAK. In Scenario B worden de gegevens alleen bij de gemeenten geregistreerd.</li> </ul>	
Eenvoud voor cliënt 	<b>Data-analyse</b> <b>Focusgroepen</b> <b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Geen gegevens beschikbaar.</li> <li>— Het proces in Scenario B wordt als eenvoudiger voor de cliënt gezien vergeleken met het proces in Scenario A, omdat de cliënt voor het proces van aanvraag tot het betalen van de factuur maar met één partij (de gemeente) te maken heeft in plaats van met twee partijen (de gemeente en het CAK).</li> <li>— Het proces in Scenario B wordt als eenvoudiger en dus positiever gezien voor de cliënt vergeleken met Scenario A (zelfde argumentatie als bij uitkomst focusgroepen). Echter, verhuizing van cliënten naar andere gemeenten kan extra complexiteit veroorzaken.</li> <li>— Scenario C wordt minder eenvoudig en dus negatiever beoordeeld in vergelijking met Scenario A en B, omdat de cliënt met twee partijen te maken heeft. Hierbij is het voor een cliënt niet altijd duidelijk bij welke partij hij/zij terecht kan in geval van klachten of bezwaren.</li> </ul>	

## Toelichting toetsingscriterium transitie (1 van 2)

Criterion	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Investerin- gen 	<b>Data-analyse</b>	— Geen gegevens beschikbaar vanuit gemeente en het CAK.	
	<b>Focusgroepen</b>	— Scenario B en C vereisen investeringen van gemeenten in nieuwe IT-systemen en in het opleiden/aannemen van nieuwe medewerkers die betrokken zullen zijn bij het vaststellen van de eigen bijdrage (voor facturatie en inning zal dit minder nodig zijn). — In Scenario C moet ook het CAK een investering doen in systemen ter ondersteuning van het inningsproces. In Scenario B zal de gemeente dit moeten inregelen.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— In lijn met de uitkomst van de focusgroepen; sommige gemeenten geven aan dat incassoprocessen niet binnen hun expertise ligt. Mogelijk kunnen Wmo-afdelingen gebruikmaken van de expertise die wel bij andere afdelingen van de gemeente ligt. Derhalve zijn de Scenario's B en C negatiever in vergelijking met Scenario A.	
Desinves- teringen 	<b>Data-analyse</b>	— Geen gegevens beschikbaar.	
	<b>Focusgroepen</b>	— Scenario B brengt veel meer desinvesteringen voor het CAK met zich mee. In Scenario C zijn de desinvesteringen minder, aangezien het inningsproces nog steeds door het CAK wordt uitgevoerd. In Scenario A blijven de desinvesteringen beperkt, omdat het CAK de processen blijft uitvoeren.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— In lijn met de uitkomst van de focusgroepen. Derhalve is Scenario B negatiever in vergelijking met Scenario A. Scenario B is negatiever dan Scenario C, omdat het CAK in Scenario B meer zal desinvesteren aangezien alle processen niet meer door het CAK zullen worden uitgevoerd.	

# Toelichting toetsingscriterium transitie (2 van 2)

Criteriaum	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Implementatie-risico's 	<b>Data-analyse</b>	— Geen gegevens beschikbaar vanuit gemeente en het CAK.	
	<b>Focusgroepen</b>	— Scenario B brengt minder implementatierisico's met zich mee voor gemeenten aangezien de vaststelling van de eigen bijdrage een nieuw doch relatief eenvoudig proces is. — Scenario C brengt ten opzichte van Scenario B extra risico's met zich mee vanwege de overdracht van casuïstiek van de gemeente naar het CAK.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— In Scenario B zien we op basis van de interviews grotere implementatierisico's in vergelijking met Scenario A; het proces van vaststelling en inning is relatief simpel. Belangrijkste risico's liggen op het gebied van een goede gegevensuitwisseling en het opbouwen van voldoende expertise voor het afhandelen van klachten. Voor Scenario C liggen deze risico's hoger vanwege de overdracht van casuïstiek van de gemeente naar het CAK. Scenario B is negatiever in vergelijking tot Scenario A; Scenario C is ongunstiger dan Scenario B.	
Veranderopgave 	<b>Data-analyse</b>	— Geen gegevens beschikbaar.	
	<b>Focusgroepen</b>	— Scenario B zal een grotere veranderopgave met zich meebrengen dan Scenario A. Gemeenten dienen zich voor te bereiden op nieuwe taken en verantwoordelijkheden. In deze variant zijn de processen echter relatief eenvoudig. — Scenario C zal in vergelijking met Scenario B een grotere veranderopgave met zich meebrengen, omdat het proces wordt opgeknipt tussen de gemeente en het CAK, Dit met name vanuit het perspectief van de cliënt een behoorlijke verandering.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— Gemeente zien in het algemeen op tegen de veranderingen die moeten plaatsvinden. Zij zien een opknopping van het proces tussen de gemeenten en het CAK (Scenario C) als een extra veranderopgave. Scenario C scoort derhalve negatiever dan Scenario B.	



# Toetsing uitvoeringsscenario's - Variant 2

Onderstaande tabel geeft de uitkomsten weer voor de scenario's in variant 2, waarbij woningaanpassingen niet zijn inbegrepen in het abonnementsstarief. Per scenario geeft de cirkel aan hoe het betreffende scenario beoordeeld wordt ten opzichte van de andere scenario's. Een positievere score betekent meer kwaliteit en minder uitvoeringskosten, een kortere doorlooptijd en lagere transitie risico's en investeringen.


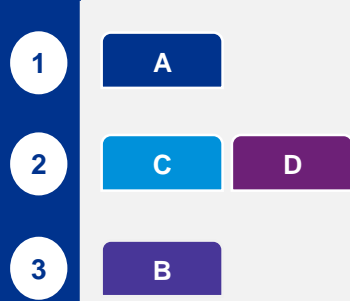
Scenario A brengt de laagste uitvoeringskosten, foutgevoeligheid en transitie met zich mee. Daarentegen wordt Scenario B positiever beoordeeld op transparantie en eenvoud voor de cliënt. Scenario C wordt in bijna alle opzichten negatiever beoordeeld dan Scenario A en B. Scenario D scoort op geen enkel criterium positiever dan Scenario A maar scoort op enkele criteria (kosten en transitie) positiever dan scenario B. Wat betreft kwaliteit wordt Scenario B daarentegen positiever beoordeeld.

**Tabel 7: Toetsing uitvoeringsscenario's voor variant 2**


Toetsingscriteria	Subcriteria	A: CAK voert uit	B: Gemeente voert uit	C: Gemeente stelt vast en het CAK int	D: Parallele scenario's
<b>Uitvoeringskosten</b>	Uitvoeringskosten				
<b>Doorlooptijd</b>	Totale doorlooptijd				
<b>Kwaliteit</b>	Transparantie				
	Foutgevoeligheid				
	Gegevensveiligheid				
	Eenvoudig voor cliënt				
<b>Transitie</b>	Investeringen				
	Desinvesteringen				
	Implementatierisico's				
	Veranderopgave				

**Legenda** Zeer positief Positief Neutraal Negatief Zeer negatief

# Toelichting toetsingscriterium uitvoeringskosten






Criterion	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Totale kosten 	<b>Data-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Uit de data-analyse zoals opgenomen in de bijlage van dit rapport blijkt dat de gemiddelde kosten van de uitvoering van het gehele proces in geval scenario B substantieel hoger is in vergelijking met Scenario A. Scenario A is derhalve positiever dan Scenario B.</li> </ul>	
	<b>Focusgroepen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Uit de focusgroepen komt geen helder beeld naar voren wat betreft het meest kostenefficiënte scenario, aangezien er geen kwantitatieve analyse is gemaakt van de besparing in uitvoeringskosten van het CAK ten opzichte van de stijging van de kosten van gemeenten in Scenario B. Hetzelfde geldt voor de vergelijking met Scenario C.</li> </ul>	
	<b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— In Scenario C zal in vergelijking met scenario B het proces met minder FTE uitgevoerd kunnen worden, aangezien het CAK het inningsproces efficiënter kan uitvoeren.</li> <li>— Scenario D zal in vergelijking met Scenario B minder FTE nodig hebben, omdat verwacht wordt dat het CAK de vaststelling van de eigen bijdrage voor woningaanpassingen efficiënter kan uitvoeren. Het effect is echter beperkt aangezien circa 10% van de voorzieningen een woningaanpassing betreft.</li> </ul>	

# Toelichting toetsingscriterium doorlooptijd



Criterion	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Totale doorlooptijd 	<b>Data-analyse</b>  <b>Focusgroepen</b>  <b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Geen gegevens beschikbaar vanuit het CAK.</li> <li>— Vanwege het feit dat we vanuit het CAK geen gegevens hebben ontvangen van de verwachte doorlooptijd van het nieuwe proces, kan er geen vergelijking gemaakt worden tussen de verschillende scenario's.</li> <li>— De doorlooptijd voor de vaststelling zal enerzijds korter worden in de scenario's waar gemeenten de vaststelling uitvoeren (Scenario B en C), omdat er een processtap (overdracht gegevens van gemeente naar CAK) tussenuit gaat. Anderzijds blijft er een data-uitvraag bij de Belastingdienst (via het Inlichtingenbureau) nodig waarop gewacht zal moeten worden, net als bij het CAK in Scenario A.</li> <li>— De doorlooptijd voor bezwaar en beroep zal naar verwachting langer zijn in Scenario B, C en D, aangezien de aantallen voor individuele gemeenten lager zijn en daarmee minder expertise zullen hebben en er langer over doen een casus af te handelen.</li> <li>— De doorlooptijd in Scenario B en C zal beperkt korter kunnen worden in vergelijking met Scenario A, mits de gemeente de processen van beschikking van toekenning en vaststelling van de eigen bijdrage kan optimaliseren door dit door eenzelfde functionaris te laten uitvoeren. We achten het effect van een langere doorlooptijd voor de vaststelling van de eigen bijdrage voor woningaanpassingen beperkt, omdat slechts 10% van de voorzieningen betrekking heeft op woningaanpassingen<sup>6</sup>.</li> <li>— Voor Scenario D kan in vergelijking met Scenario B en C enerzijds de doorlooptijd van de beschikking korter uitpakken, omdat het CAK de complexere berekening uitvoert en daarmee meer ervaring heeft. Anderzijds is er wel een overdrachtmoment tussen de gemeente en het CAK, wat een negatief effect kan hebben op de doorlooptijd. Wij verwachten dat deze effecten elkaar compenseren.</li> <li>— Samenvattend achten wij de genoemde voor- en nadelen zeer beperkt en verwachten we dat deze punten geen onderscheidend verschil veroorzaken tussen de scenario's.</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 30px; height: 30px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 10px;">1</div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">A</div> <div style="background-color: #4b2981; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">B</div> </div> </div> <div style="display: flex; gap: 10px;"> <div style="background-color: #00a0e3; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">C</div> <div style="background-color: #6a329f; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 5px;">D</div> </div> </div>

6) CAK, Scenario's Wmo maatregelen Regeerakkoord op beheerskosten CAK 2018-2020, december 2017





# Toelichting toetsingscriterium kwaliteit (1 van 3)

Criteria	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Transparantie 	<b>Data-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Gemeenten verwachten een vergelijkbare transparantie in het geval van Scenario B in vergelijking met Scenario A.</li> <li>— Opknipping van processen (Scenario C) of splitsing van cliënten (Scenario D) geeft juist minder transparantie in vergelijking met Scenario A.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 </li> <li>2 </li> <li>3  </li> </ol>
	<b>Focusgroepen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Scenario B brengt meer transparantie voor de gemeente, omdat zij het proces van beschikking tot facturatie uitvoeren en dus optimaal zicht hebben op het proces. Scenario C brengt ten opzichte van Scenario's A en B minder transparantie, vanwege de overdracht van een deel van het proces van de gemeente naar het CAK. Zeker voor de cliënt is Scenario C niet transparant betreffende de organisatie waar zij terecht kunnen in het geval van klachten/bezwaren.</li> <li>— De transparantie voor cliënten in Scenario D is lager dan in Scenario A en is vergelijkbaar met Scenario C. Cliënten kunnen te maken hebben met de gemeente en het CAK in het geval dat er binnen een huishouden meerdere hulpvragen zijn.</li> </ul>	
	<b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Ten opzicht van de uitkomst van de focusgroepen zien we ook een grotere transparantie voor de cliënt in Scenario B, aangezien hij/zij in dit scenario alleen met de gemeente te maken zal hebben. Scenario B scoort dus positiever dan de overige scenario's. In geval van Beschermd Wonen of een Wiz-indicatie is dit niet het geval, omdat de cliënt dan wel met twee organisaties te maken heeft, maar dit geldt voor een beperkt aantal cliënten.</li> <li>— Scenario's C en D zijn minder transparant dan Scenario A (zelfde argumentatie als bij de uitkomst focusgroepen) en scoren derhalve negatiever dan Scenario A.</li> </ul>	


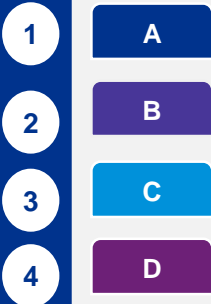

# Toelichting toetsingscriterium kwaliteit (2 van 3)

Criteriaum	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Foutgevoeligheid 	<b>Data-analyse</b>	— Gemeenten zien in Scenario B een grotere foutgevoeligheid ten opzichte van Scenario A en een nog grotere foutgevoeligheid in Scenario C en D.	
	<b>Focusgroepen</b>	— Scenario B en C zullen foutgevoeliger zijn, omdat de gemeenten minder ervaren zijn wat betreft vaststelling van de eigen bijdragen zeker als het gaat om vaststelling woningaanpassingen. Scenario C is foutgevoeliger dan Scenario B omdat in Scenario C de processen zijn opgeknipt tussen de gemeenten en het CAK. — Scenario D wordt relatief minder foutgevoelig geacht dan Scenario B en C, omdat de complexere vaststellingen (met ander woorden inkomensafhankelijke eigen bijdrage) door het CAK uitgevoerd zullen worden.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— Zelfde analyse als de focusgroepen. Scenario A is het minst foutgevoelig en scoort daarmee het meest positief. Scenario C is het meest foutgevoelig en scoort het meest negatief. Scenario D wordt positiever beoordeeld dan Scenario B, omdat de complexere vaststellingen door het CAK worden uitgevoerd en het CAK meer ervaren is met dit proces dan de gemeenten.	




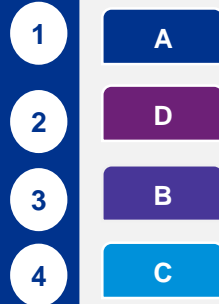
# Toelichting toetsingscriterium kwaliteit (3 van 3)

Criteriaum	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Gegevens-veiligheid 	<b>Data-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Gemeenten zien een vergelijkbare gegevensveiligheid in Scenario A ten opzichte van Scenario B.</li> <li>— Gegevensveiligheid in Scenario C en D wordt nog lager ingeschat.</li> </ul>	1  2  3  
	<b>Focusgroepen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Scenario B scoort positiever dan Scenario A, omdat in Scenario B alle Wmo-clientgegevens alleen in de gemeentelijke systemen worden geadmineistreerd; in Scenario A wordt de beschikking in de gemeentelijke systemen en in de CAK-systemen geadmineistreerd.</li> <li>— Scenario C en D scoren negatiever dan Scenario A, omdat de gegevens in meerdere systemen worden geadmineistreerd.</li> </ul>	
	<b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— In Scenario C zitten alle gegevens evenals in Scenario A in minstens twee systemen, namelijk in het gemeentelijk systeem en het systeem van het CAK. In Scenario B worden de gegevens alleen bij de gemeenten geregistreerd.</li> </ul>	
Eenvoud cliënt 	<b>Data-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Gemeente zien hogere eenvoud in Scenario B in vergelijking met Scenario A. Scenario C en D scoren negatiever voor dit criterium in vergelijking met Scenario A.</li> </ul>	1  2  3  
	<b>Focusgroepen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Het proces in Scenario B wordt voor de cliënt als eenvoudiger beoordeeld vergeleken met Scenario A, omdat de cliënt voor het proces van aanvraag tot en met de betaling maar met één partij schakelt (de gemeente) in plaats van met twee partijen (de gemeente en het CAK).</li> <li>— Scenario D wordt duidelijk negatiever beoordeeld. Cliënt kan afhankelijk van de soort aanvraag met een andere partij te maken te hebben.</li> </ul>	
	<b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Het proces in Scenario B wordt voor de cliënt als eenvoudiger beoordeeld vergeleken met Scenario A (zelfde argumentatie als bij uitkomst focusgroepen)</li> <li>— Scenario C wordt minder eenvoudig beoordeeld in vergelijking met Scenario's A en B, omdat de cliënt met twee partijen te maken heeft en in geval van een foute factuur in sommige gevallen van de ene naar de andere partij doorverwezen kan worden.</li> <li>— Scenario D is verwarrend voor de cliënt (zie argumentatie uitkomst focusgroepen).</li> </ul>	

# Toelichting toetsingscriterium transitie (1 van 2)

Criteriaum	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Investerin gen 	<b>Data-analyse</b>	— Uit de data-analyse blijkt dat de gemeenten investeringen moeten doen om IT-systemen aan te passen en nieuwe medewerkers op te leiden. Geen significante verschillen tussen de verschillende scenario's. Geen data van het CAK beschikbaar.	
	<b>Focusgroepen</b>	— Scenario B, C en D vereisen investeringen van de gemeente in nieuwe IT-software en in opleiding van nieuwe medewerkers betreffende het vaststellen van de eigen bijdrage (voor facturatie en inning zal dit minder nodig zijn). — In Scenario C moet ook het CAK investeringen doen in systemen ter ondersteuning van het facturatieproces. — In Scenario D zal het CAK investeringen in IT-systemen moeten doen voor het vaststellen van eigen bijdragen en facturaties.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— Scenario C is negatiever ten opzichte van Scenario B, aangezien ook het CAK dan nog additionele investeringen ter ondersteuning van het inning proces moet doen. Scenario D is het ongunstigst, omdat in vergelijking met Scenario C het CAK ook nog investeringen moet doen ter ondersteuning van het vaststelling proces.	
Desinvest eringen 	<b>Data-analyse</b>	— Geen gegevens beschikbaar.	
	<b>Focusgroepen</b>	— Scenario B brengt een forse desinvestering voor het CAK met zich mee; in Scenario C is de desinvestering lager, aangezien het facturatieproces nog steeds door het CAK wordt uitgevoerd. Scenario D brengt geen desinvestering in systemen met zich mee, omdat nog steeds cliënten met een beschikking voor woningaanpassingen door het CAK zullen worden behandeld. Dit betekent echter wel een desinvestering in medewerkers aangezien 90% van de cliënten naar de gemeenten verschuift. Derhalve kunnen de desinvesteringen in de Scenario's C en D vergelijkbaar en even positief worden verondersteld.	
	<b>KPMG-analyse</b>	— In lijn met de uitkomst van de focusgroepen. Scenario A resulteert in de minste desinvesteringen en is dus positiever dan de overige scenario's. Scenario B resulteert in de hoogste desinvesteringen en is negatiever dan de overige scenario's.	

# Toelichting toetsingscriterium transitie (2 van 2)

Criterion	Methode	Resultaten	Voorkeursvolgorde
Implementatie risico's 	<b>Data-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Uit de data-analyse blijkt dat gemeenten hogere implementatierisico's zien voor Scenario B, C en D, in vergelijking met Scenario A.</li> </ul>	
	<b>Focusgroepen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Scenario A vereist de minste veranderingen en wordt dus het meest positief beoordeeld. Scenario B en C brengen meer implementatierisico's voor gemeenten met zich mee en scoren dus negatiever in vergelijking met scenario A, aangezien de vaststelling eigen bijdrage voor woningaanpassingen relatief complex is en regelmatig moet worden herijkt.</li> <li>— Scenario C brengt ten opzichte van Scenario B extra risico's met zich mee vanwege de overdracht van het proces van de gemeente naar het CAK.</li> <li>— Scenario D brengt minder implementatierisico's in vergelijking met Scenario's B en C met zich mee, omdat de vaststelling eigen bijdrage voor woningaanpassingen door het CAK gedaan zal blijven worden. Scenario D scoort positiever dan Scenario B en C.</li> </ul>	
	<b>KPMG Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— In lijn met de focusgroepen</li> </ul>	
Veranderopgave 	<b>Data-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Gemeenten zien een grote veranderopgave op zich afkomen in Scenario's B en C in vergelijking met Scenario A.</li> </ul>	
	<b>Focusgroepen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Scenario A veroorzaakt de minste veranderingen en wordt dus het meest positief beoordeeld. Scenario B zal een veel grotere veranderopgave met zich meebrengen; Gemeente dienen zich voor te bereiden op nieuwe taken/verantwoordelijkheden; met name de processen voor vaststelling woningaanpassingen zijn hierbij complex.</li> <li>— Scenario C zal in vergelijking met Scenario B een nog grotere veranderopgave met zich meebrengen en dus negatiever uitpakken, omdat het proces wordt opgeknipt tussen de gemeente en het CAK. Vanuit het cliënten perspectief is dit ook negatief.</li> <li>— Scenario D is een minder grote veranderopgave voor de gemeente in vergelijking tot Scenario B en C, omdat de vaststelling eigen bijdrage voor woningaanpassingen door het CAK gedaan zal blijven worden. Scenario D is positiever dan Scenario B en C.</li> </ul>	
	<b>KPMG-analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— In lijn met de focusgroepen.</li> </ul>	





# Conclusies en aanbevelingen



# Conclusies en aanbevelingen (1 van 2)

Dit onderzoek heeft antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvragen:

- Beschrijf de processen van de verschillende modaliteiten (scenario's) betreffende de uitvoering van een nieuwe regeling voor het vaststellen van de eigen bijdrage.
- Beschrijf voor ieder scenario de route om dit scenario te implementeren.
- Bepaal de relevante wegingscriteria die voldoende inzicht bieden in de gevolgen per scenario.
- Vergelijk op basis van deze wegingscriteria de uitgewerkte scenario's als input voor een besluit betreffende het voorkeurscenario.

Wij stellen vast dat het werken met een abonnementstarief voor de eigen bijdrage in elk van de onderzochte scenario's leidt tot lagere uitvoeringskosten, een kortere doorlooptijd van het totale proces en meer transparantie in het procesverloop. In het bijzonder zorgt het abonnementstarief voor meer duidelijkheid, voorspelbaarheid en eenvoud voor alle stakeholders, en met name voor de cliënt.

In het regeerakkoord is meegenomen dat per 2020 de verantwoordelijkheid voor vaststelling en inning van de eigen bijdrage mogelijk kan worden geïntegreerd in het gemeentelijke domein. In dit onderzoek is hiervoor een mogelijk scenario uitgewerkt aan de hand van processtappen op activiteitsniveau.

Naast een scenario waarbij de uitvoering bij gemeenten ligt en een scenario waarbij de uitvoering bij het CAK ligt, zijn andere scenario's onderzocht waarbij de uitvoering is belegd bij een combinatie van partijen. De scenario's met een gesplitste uitvoering hebben overwegend ongunstige effecten ten opzichte van de scenario's waarbij de vaststelling en inning is belegd bij één partij. Dit geldt met name voor de criteria kwaliteit en transitie. In dit onderzoek is onderscheid gemaakt tussen twee varianten om te kunnen anticiperen op de mogelijkheid dat een deel van de eigen bijdrage voor (maatwerk)voorzieningen inkomensafhankelijk blijft:

1. Eigen bijdrage van de woningaanpassingen wordt wel inbegrepen in het abonnementstarief
2. Eigen bijdrage van de woningaanpassingen wordt niet inbegrepen in het abonnementstarief

Een dergelijk verschil in de regeling heeft impact op de weging van de verschillende scenario's.

Uit de data-analyse blijkt dat in variant 1 de uitvoeringskosten in Scenario B hoger zullen zijn in vergelijking met Scenario A. De doorlooptijd zal in beide scenario's nagenoeg gelijk zijn. De kwaliteit van het proces zal in Scenario B in vergelijking met Scenario A naar verwachting hoger zijn doordat het proces in Scenario B eenvoudiger is voor een cliënt en het proces een hogere transparantie kent aangezien de cliënt alleen interactie heeft met de gemeente. Wat betreft de transitie valt Scenario B ongunstiger uit ten opzichte van Scenario A veroorzaakt door hogere investeringen en desinvesteringen. Tevens worden hogere implementatierisico's in Scenario B verwacht. Scenario C (Gemeente stelt vast en het CAK int) valt bijna voor alle criteria negatiever uit in vergelijking Scenario A en B.

Variant 2 levert dezelfde uitkomsten op wat betreft de uitvoeringskosten en de doorlooptijd. In deze variant zullen vanwege het feit dat het vaststellingsproces complexer is dan in variant 1, de uitvoeringskosten hoger uitvallen. Ook de transitie wordt voor scenario B minder gunstig beoordeeld dan in variant 1. Dit wordt veroorzaakt door hogere investeringskosten en hogere implementatierisico's. Daarnaast wordt de kwaliteit in Scenario B minder gunstig beoordeeld, omdat de foutgevoeligheid bij gemeenten toeneemt wanneer zij complexere berekeningen gaan uitvoeren.

Ook voor deze variant wordt Scenario C relatief ongunstig beoordeeld. Scenario D wordt voor een aantal criteria positiever beoordeeld dan Scenario B. Echter, in vergelijking met Scenario A wordt Scenario D op alle criteria negatiever beoordeeld.

# Conclusies en aanbevelingen (2 van 2)

Belangrijke aandachtspunten bij een keuze voor een scenario waarbij de vaststelling en inning van de eigen bijdrage is belegd bij gemeenten zijn:

- Het berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en gemeenten dient zinvolle, tijdige en eenduidige signalering van de aanvang en beëindiging van de zorg en ondersteuning te faciliteren. Een voor de hand liggende keuze hierbij is om aansluiting te vinden bij de huidige iWmo-standaarden<sup>11</sup>. Dit geldt ook als de inning bij het CAK belegd wordt inclusief een automatische koppeling tussen gemeenten en het CAK om (kopie)berichten bij het CAK te krijgen zonder separate gegevensstroom.
- Gemeenten kunnen momenteel al gebruik maken van de Wlz-Registertoets<sup>9</sup>. Dit werkt momenteel op basis van een invoer van een enkel BSN-nummer. Om de Wlz-Registertoets periodiek uit te kunnen voeren voor een geheel cliëntenbestand zal dit proces geautomatiseerd moeten worden.
- Een controle moet worden ingericht op de eigen bijdrage voor Beschermd Wonen. In het huidige beleid beschikken de 43 centrumgemeenten over deze informatie<sup>10</sup>. Deze informatie dient met de individuele gemeenten te worden uitgewisseld.

We bevelen aan indien de uitvoer bij gemeenten komt te liggen dat vanuit een centrale organisatie (bijvoorbeeld VNG Realisatie) deze aandachtspunten worden gecoördineerd om zo de implementatie te versnellen, risico's te beheersen en de kosten te beperken.

In het geval dat niet alle maatwerkvoorzieningen worden inbegrepen in het abonnementstarief en de uitvoering is belegd bij de gemeenten zijn de volgende aanvullende aandachtspunten van toepassing:

- Voor iedere gemeente zal er een verbinding via het Inlichtingenbureau met de Belastingdienst moeten worden ingericht.

- De gemeente zal batchgewijs BSN-nummers aan moeten leveren waarvan zij de inkomensgegevens wenst te ontvangen.
- Wmo-medewerkers dienen via wetgeving bevoegd te worden gemaakt om deze belastinggegevens te kunnen inzien en te gebruiken voor de vaststellen van de eigen bijdrage

Het is niet ondenkbaar dat beleid en wetgeving in de toekomst worden gewijzigd. Bij de onderzochte scenario's kan snel nadere complexiteit ontstaan. Juist om deze reden is het zinvol om ook meer toekomstgerichte scenario's te onderzoeken als investeringsoptie. Hierbij denken wij aan innovaties die ondersteunen bij het snel en transparant afwickelen en administreren van financiële boekingen. Blockchaintechnologie is een voorbeeld van een innovatie die hierop kan inspelen en kan helpen bij verdere optimalisatie en het terugbrengen van verwerkingskosten. In de bijlage van dit onderzoek hebben we een verkenning opgenomen van de wijze waarop blockchaintechnologie kan ondersteunen bij het vertalen van beleid in geautomatiseerde verwerking. Dit is echter een verwerking die op lange termijn wellicht gerealiseerd kan worden, maar naar verwachting voor 2020 nog niet haalbaar is.

### Beperkingen onderzoek

In dit onderzoek is zoals beschreven gebruik gemaakt van een data-analyse op basis van een uitvraag onder gemeenten. Door verscheidene oorzaken hebben veertien gemeenten deelgenomen aan de enquête, wat een beperkte weerspiegeling van alle Nederlandse gemeenten is. Daarnaast is een diepere/verdere analyse van de uitvoeringsscenario's niet mogelijk gebleken doordat het CAK ten tijde van de analyse zelf nog een impactanalyse aan het uitvoeren was van de uitvoeringsscenario's. Hierdoor is de beoogde kwantificering van de uitvoeringskosten en doorlooptijden uitgebleven

9) Inlichtingenbureau, Wlz-Registertoets, 2018,

10) Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Centrumgemeente maatschappelijke opvang & beschermd wonen,

11) Inlichtingenbureau, Wat is de Informatievoorziening Knooppuntdiensten (GGk)?, 2018



# Bijlagen

1. Betrokken partijen en bronnenlijst
2. Huidig proces inning eigen bijdrage
3. Gedetailleerde processen toekomstscenario's
4. Analyse uitvoeringsscenario's
5. Toekomstverkenning



# Bijlage 1. Betrokken partijen en bronnenlijst

# Samenstelling begeleidingscommissie

**Tabel 8: Begeleidingscommissie**

Organisatie	Aantal aanwezigen
Actiz	<i>Enkele persoon</i>
CAK	<i>Meerdere personen</i>
Gemeente Rotterdam	<i>Enkele persoon</i>
Gemeente Nissewaard	<i>Enkele persoon</i>
Ieder(in)	<i>Enkele persoon</i>
Ministerie van VWS	<i>Meerdere personen</i>
VNG	<i>Meerdere personen</i>
VNG Realisatie	<i>Enkele persoon</i>

# Lijst van organisaties waarbij interviews gehouden zijn

**Tabel 9: Lijst van geïnterviewde organisaties**

Organisatie	Organisatie
ANBO	Gemeente Helmond
Belastingdienst	Gemeente Renswoude
CAK	Gemeente Rotterdam
Centric	Horlings & Eerbeek
CIZ	Ieder(in)
Gemeente Almere	Ministerie van VWS
Gemeente Alphen aan den Rijn	Zorgaanbieder Leger des Heils
Gemeente Assen	Zorgaanbieder 's Heeren Loo
Gemeente De Bilt	Zorgaanbieder Aafje
Gemeente Den Haag	Zorgaanbieder Patyna
Gemeente Gemert-Bakel	Zorgaanbieder Stichting Familiehulp
Gemeente Heerlen	

# Deelnemende organisaties aan de focusgroepen

**Tabel 10: Organisaties in de focusgroepen**

Organisatie	Aantal aanwezigen
Ministerie van VWS	<i>Meerdere personen</i>
CAK	<i>Meerdere personen</i>
Gemeente Rotterdam	<i>Enkele persoon</i>
Gemeente De Bilt	<i>Enkele persoon</i>
Gemeente Helmond	<i>Enkele persoon</i>
Gemeente Alphen aan den Rijn	<i>Enkele persoon</i>
Gemeente Almere	<i>Enkele persoon</i>
VNG Realisatie	<i>Enkele persoon</i>
Horlings & Eerbeek	<i>Enkele persoon</i>
Centric	<i>Enkele persoon</i>
Ieder(in)	<i>Enkele persoon</i>
Zorgaanbieder Leger des Heils	<i>Enkele persoon</i>
Zorgaanbieder 's Heeren Loo	<i>Enkele persoon</i>
Zorgaanbieder Aafje	<i>Enkele persoon</i>



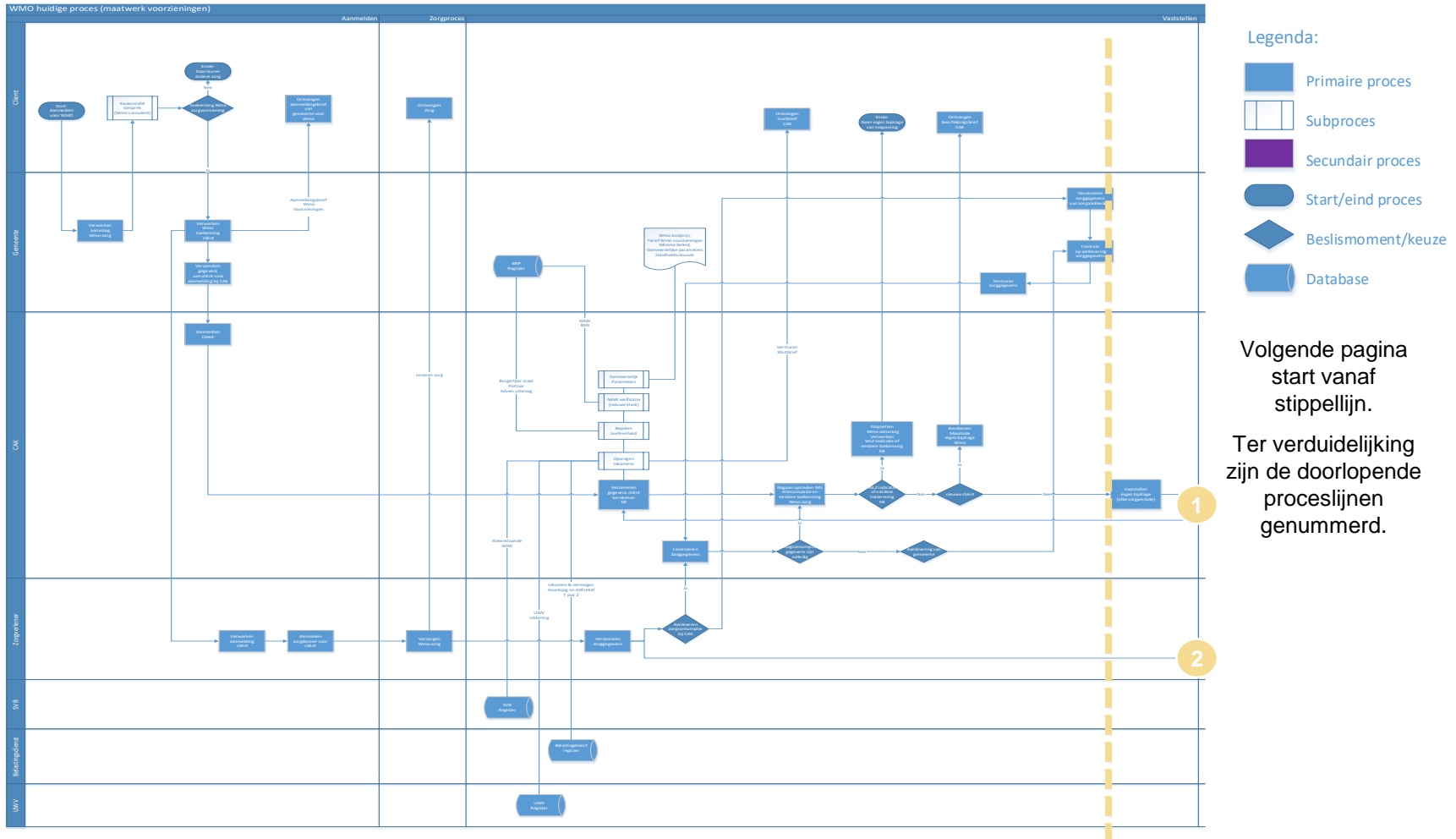
## Geraadpleegde bronnen

1. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (<http://wetten.overheid.nl/BWBR0035362/2018-01-01>)
2. De Wmo 2015 in praktijk, januari 2018 (<https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/De%20Wmo%202015%20in%20de%20praktijk.pdf>)
3. Regeerakkoord 2017-2021, Vertrouwen in de toekomst. VVD, CDA, D66 en Christen Unie, oktober 2017 (<https://www.kabinetsformatie2017.nl/documenten/publicaties/2017/10/10/regeerakkoord-vertrouwen-in-de-toekomst>)
4. Iederin, Hou op met de 'stapelfacturen', augustus 2017 (<https://iederin.nl/nieuws/18069/hou-op-met-de--stapelfacturen-/>)
5. VWS, 3e Herziene Convocatie algemeen overleg, 2017
6. CAK, Scenario's Wmo maatregelen Regeerakkoord op beheerskosten CAK 2018-2020 , december 2017
7. Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – iSD-standaarden Jeugdwet en Wmo consistent toegepast, mei 2018 (<https://vng.nl/onderwerpenindex/sociaal-domein/isd-informatievoorziening-sociaal-domein/nieuws/isd-standaarden-jeugdwet-en-wmo-consistent-toegepast>)
8. Zorginstituut Nederland – Portaal voor iStandaarden in de Zorg en Ondersteuning, 2018 (<https://istandaarden.nl/istandaarden/iwmo/beheer>)
9. Inlichtingenbureau, WLZ-Registertoets, 2018 (<https://www.inlichtingenbureau.nl/Pages/Product.aspx?PID=34>)
10. Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Centrumgemeente maatschappelijke opvang & beschermd wonen, 2018 ([https://www.regioatlas.nl/indelingen/indelingen\\_indeling/t/centrumgemeente\\_maatschappelijke\\_opvang\\_beschermd\\_wonen](https://www.regioatlas.nl/indelingen/indelingen_indeling/t/centrumgemeente_maatschappelijke_opvang_beschermd_wonen))
11. Inlichtingenbureau, Wat is de Informatievoorziening Knooppuntdiensten (GGk)?, 2018 (<https://www.inlichtingenbureau.nl/Pages/Productgroep.aspx?PID=31>)



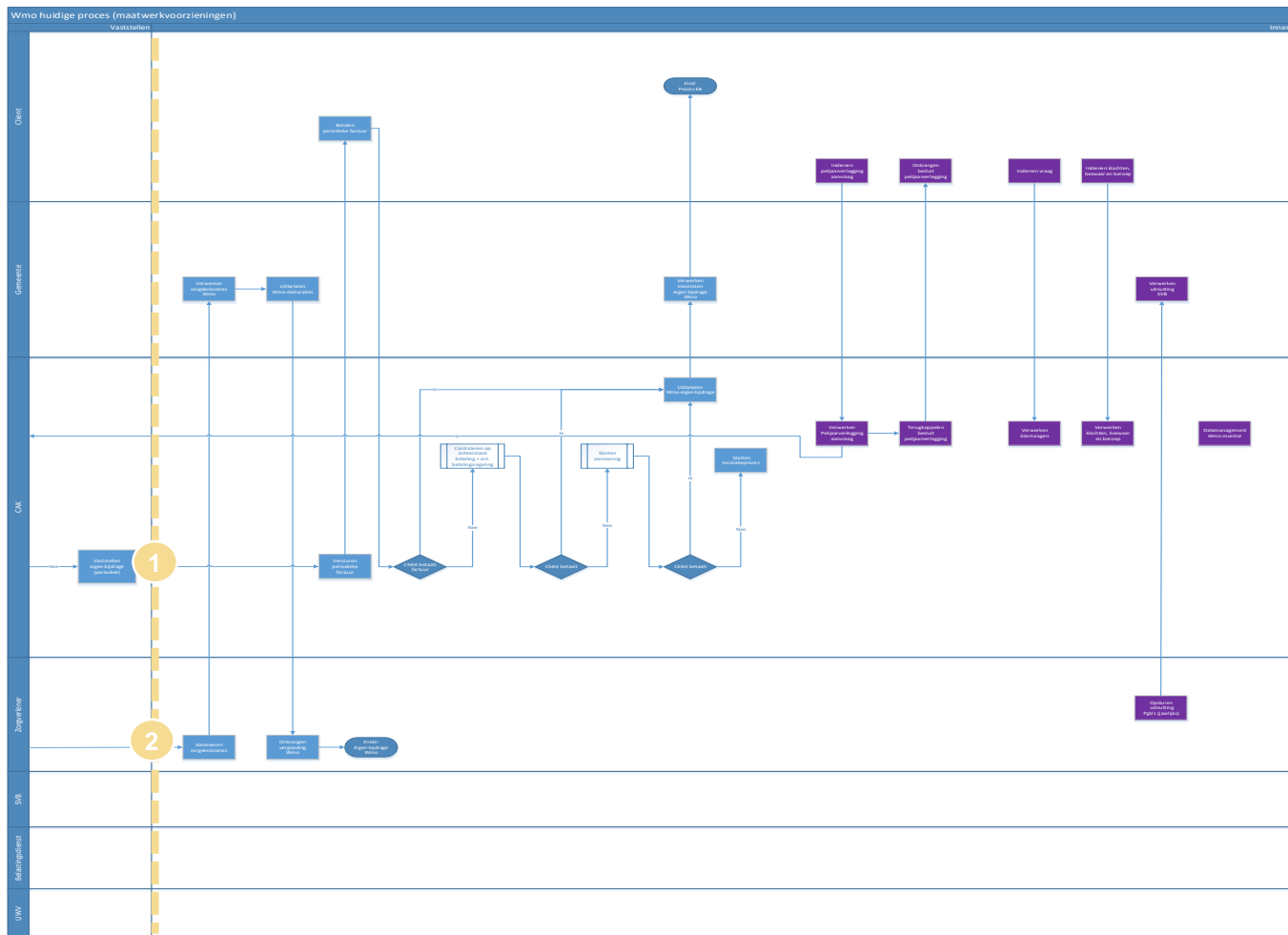
# Bijlage 2. Huidig proces inning eigen bijdrage

# Het huidige proces Wmo 2015 (1 van 2)



**Figuur 5: Het huidige proces**

# Het huidige proces Wmo 2015 (2 van 2)



- Legenda:
- Primaire proces
  - Subproces
  - Secundair proces
  - Start/eind proces
  - Beslismoment/keuze
  - Database

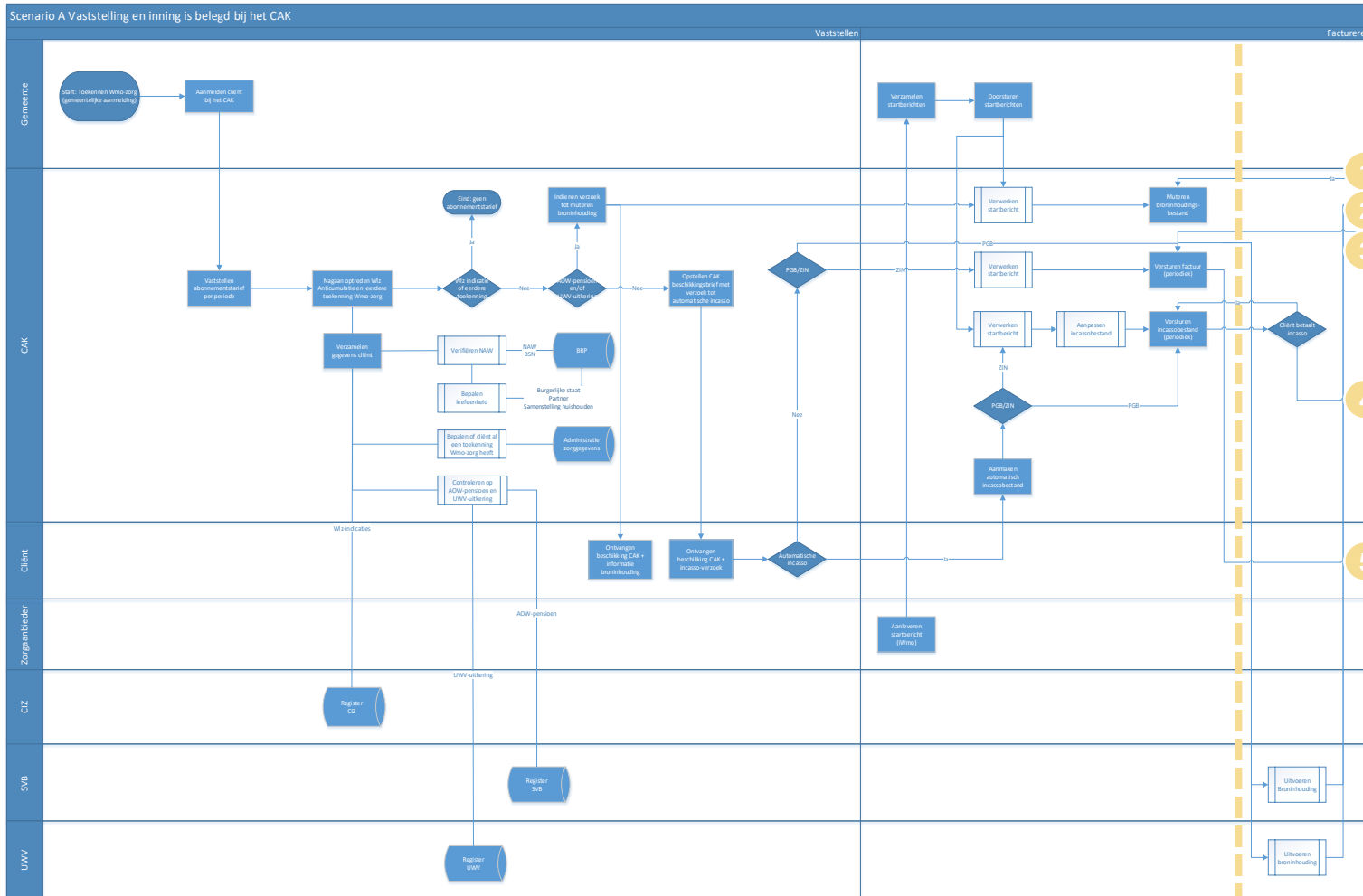
De vorige pagina geeft het proces weer tot de stippellijn.  
 Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

**Figuur 5: Het huidige proces (vervolg)**



# Bijlage 3. Gedetailleerde beschrijving uitvoeringsscenario's

# Procesplaat Scenario A - Variant 1 CAK voert uit (1 van 2)



Legenda:

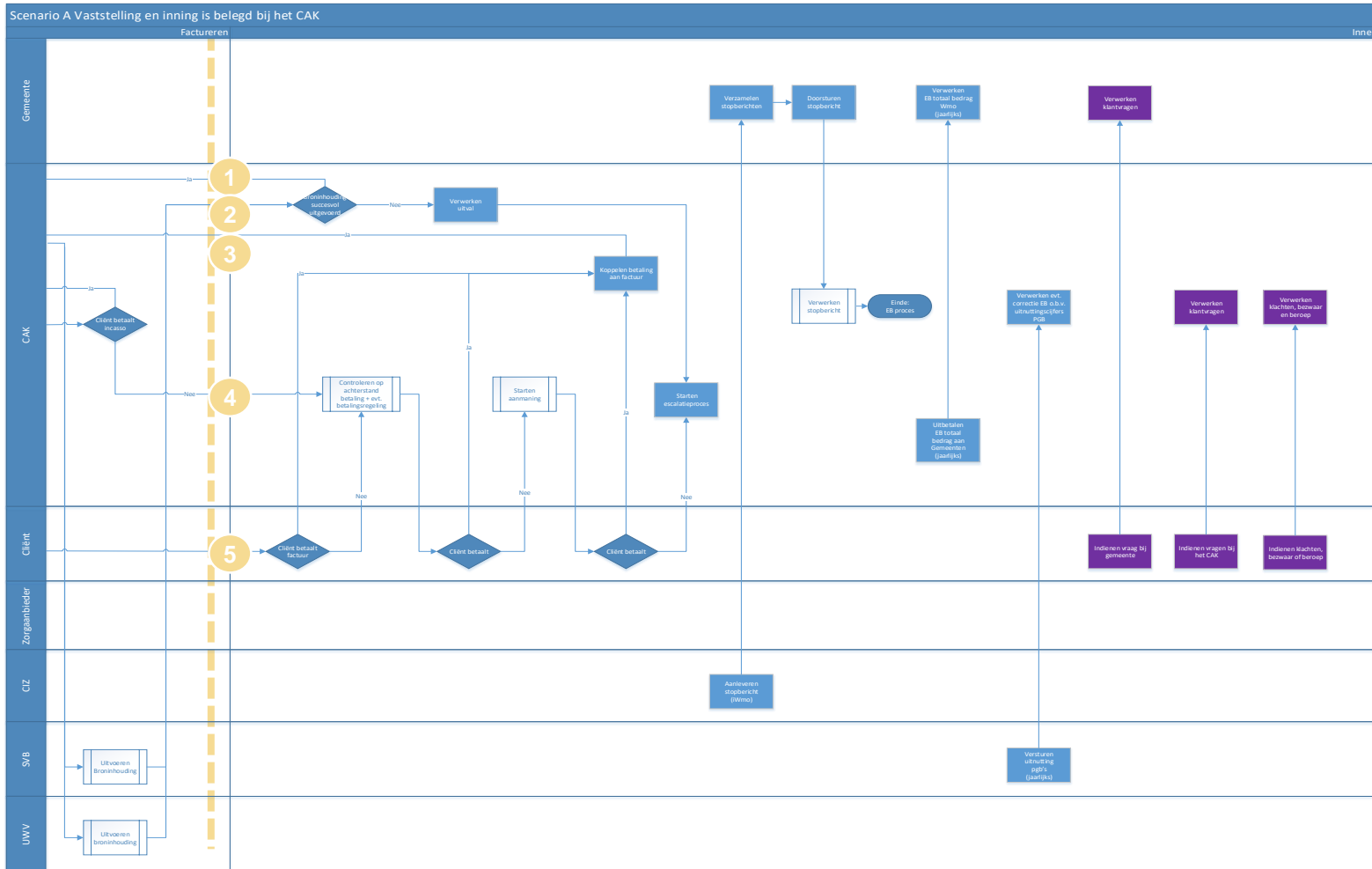
- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze
- Database

Volgende pagina start vanaf stippellijn.

Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

Figuur 6: Scenario A – Variant 1, CAK voert uit

# Procesbeschrijving Scenario A - Variant 1 CAK voert uit (2 van 2)



Legenda:

- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze

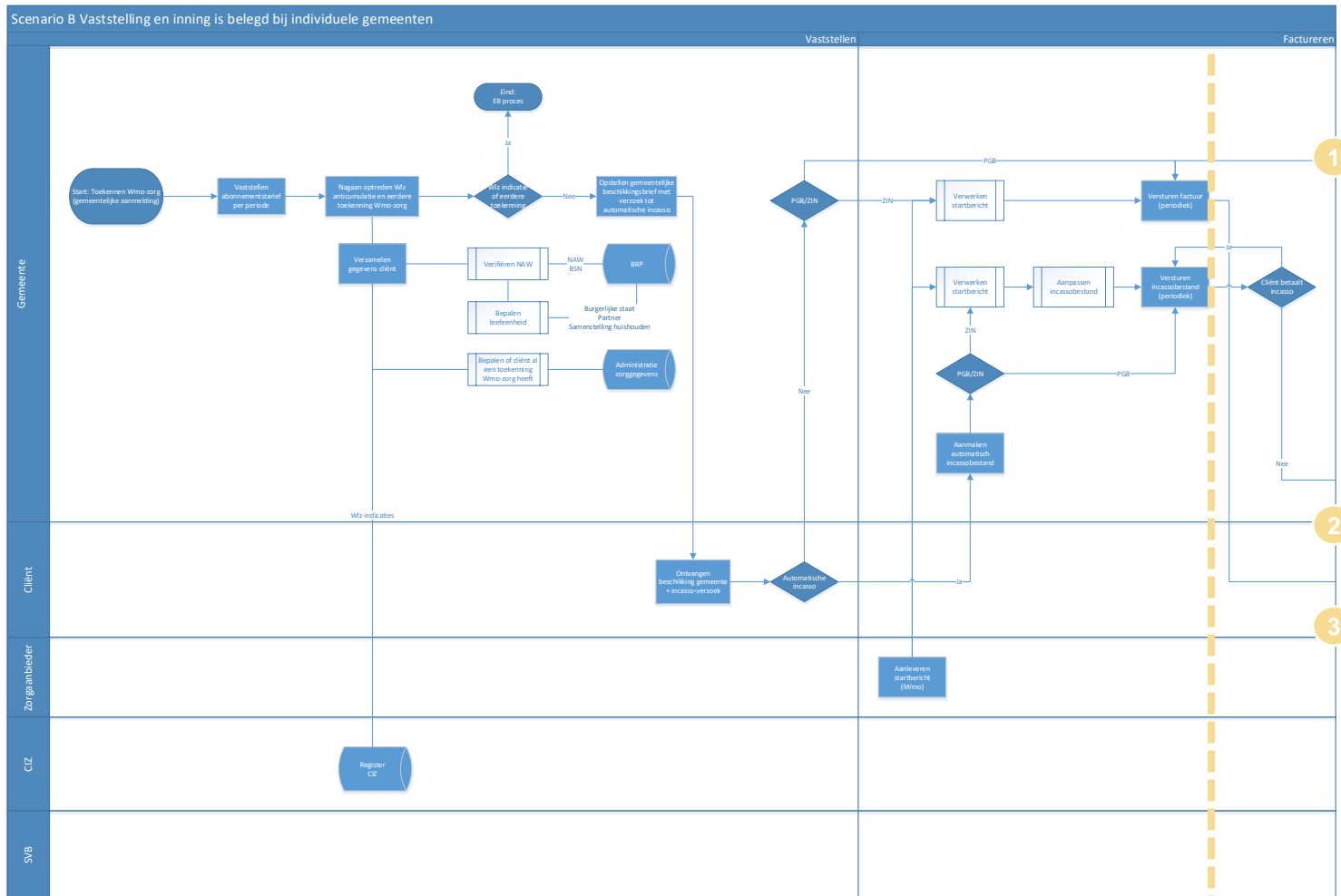
De vorige pagina geeft het proces weer tot de stippellijn.

Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

Figuur 6: Scenario A – Variant 1, CAK voert uit (vervolg)

# Procesbeschrijving Scenario B - Variant 1

## Gemeente voert uit (1 van 2)



Legenda:

- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze
- Database

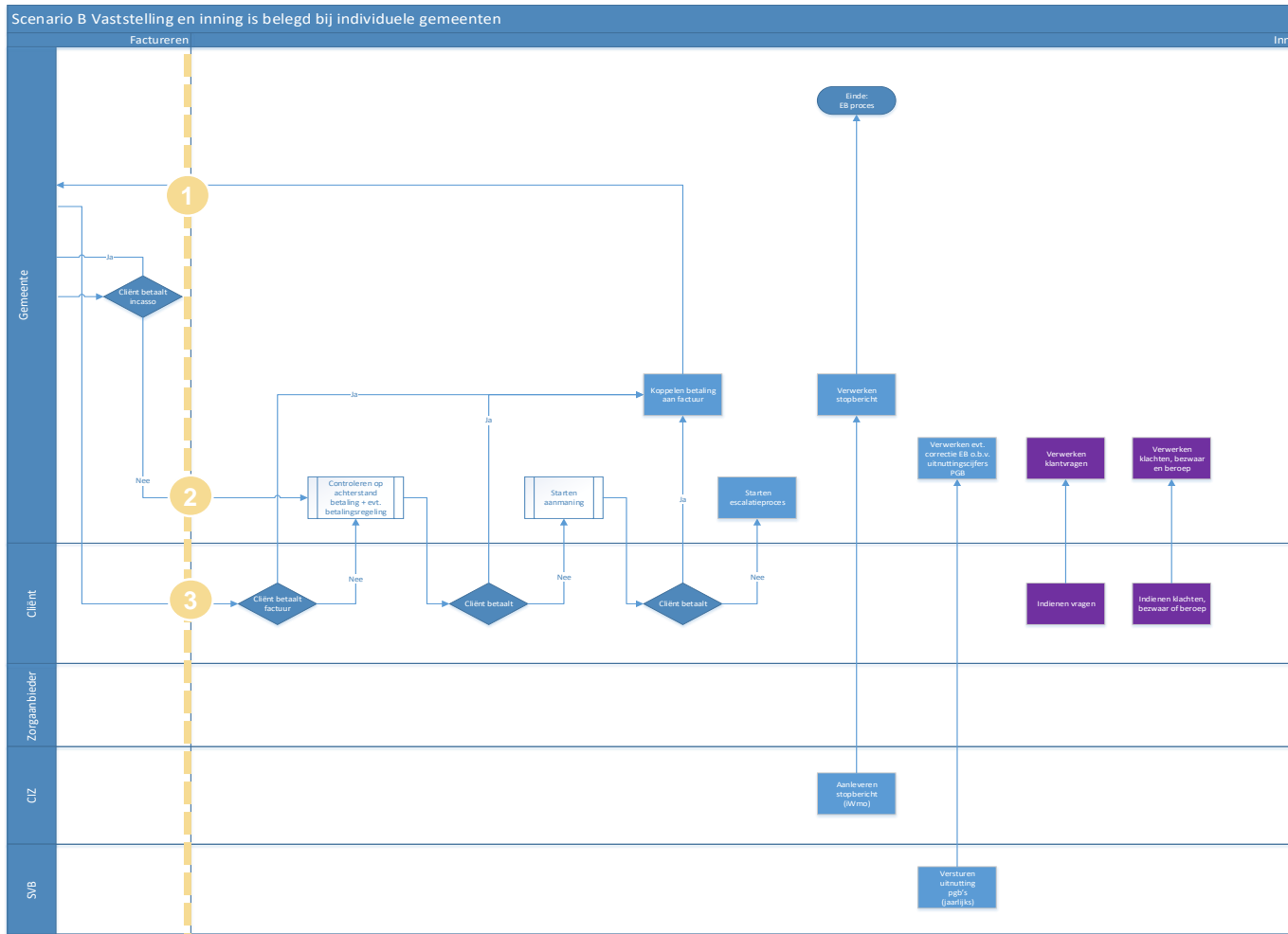
Volgende pagina start vanaf stippellijn.  
 Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

Figuur 7: Scenario B – Variant 1, Gemeente voert uit



# Procesbeschrijving Scenario B - Variant 1

## Gemeente voert uit (2 van 2)



Legenda:

- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze
- Database

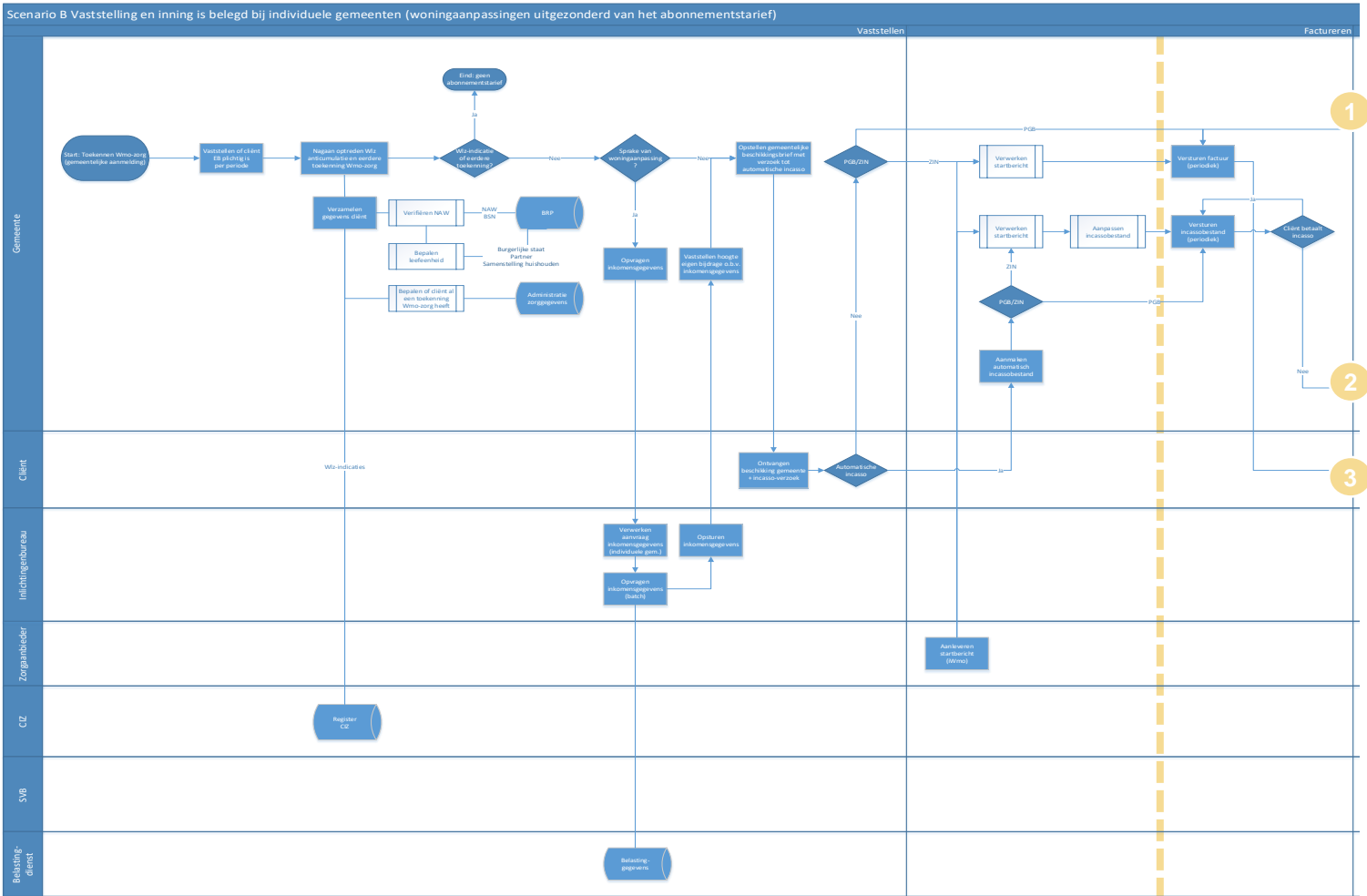
De vorige pagina geeft het proces weer tot de stippe lijn.

Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

Figuur 7: Scenario B – Variant 1, Gemeente voert uit (vervolg)

# Procesbeschrijving Scenario B - Variant 2

## Gemeente voert uit (1 van 2)



Legenda:

- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze
- Database

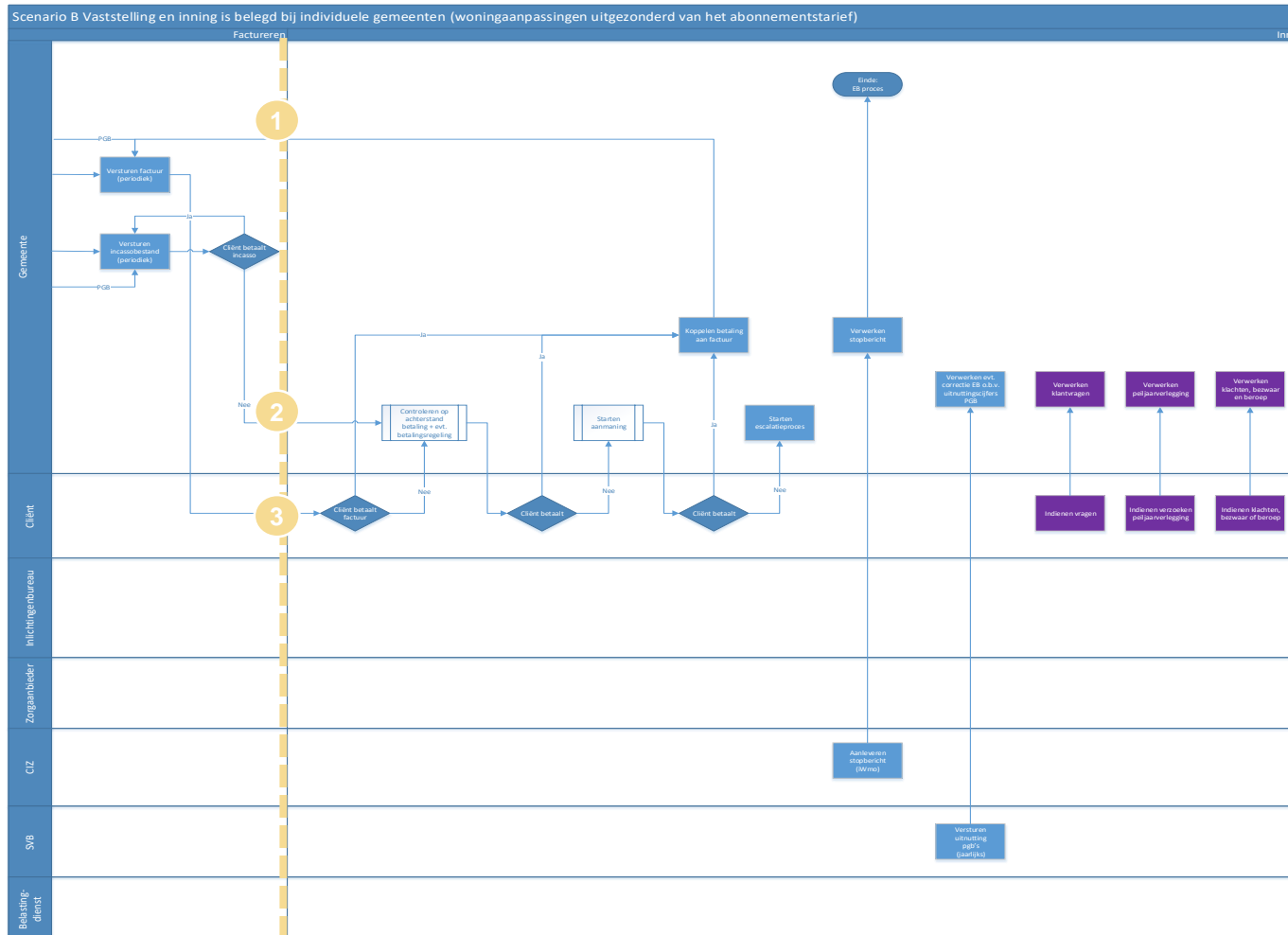
Volgende pagina start vanaf stippelijijn.

Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

Figuur 8: Scenario B – Variant 2, Gemeente voert uit

# Procesbeschrijving Scenario B - Variant 2

## Gemeente voert uit (2 van 2)



Legenda:

- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze
- Database

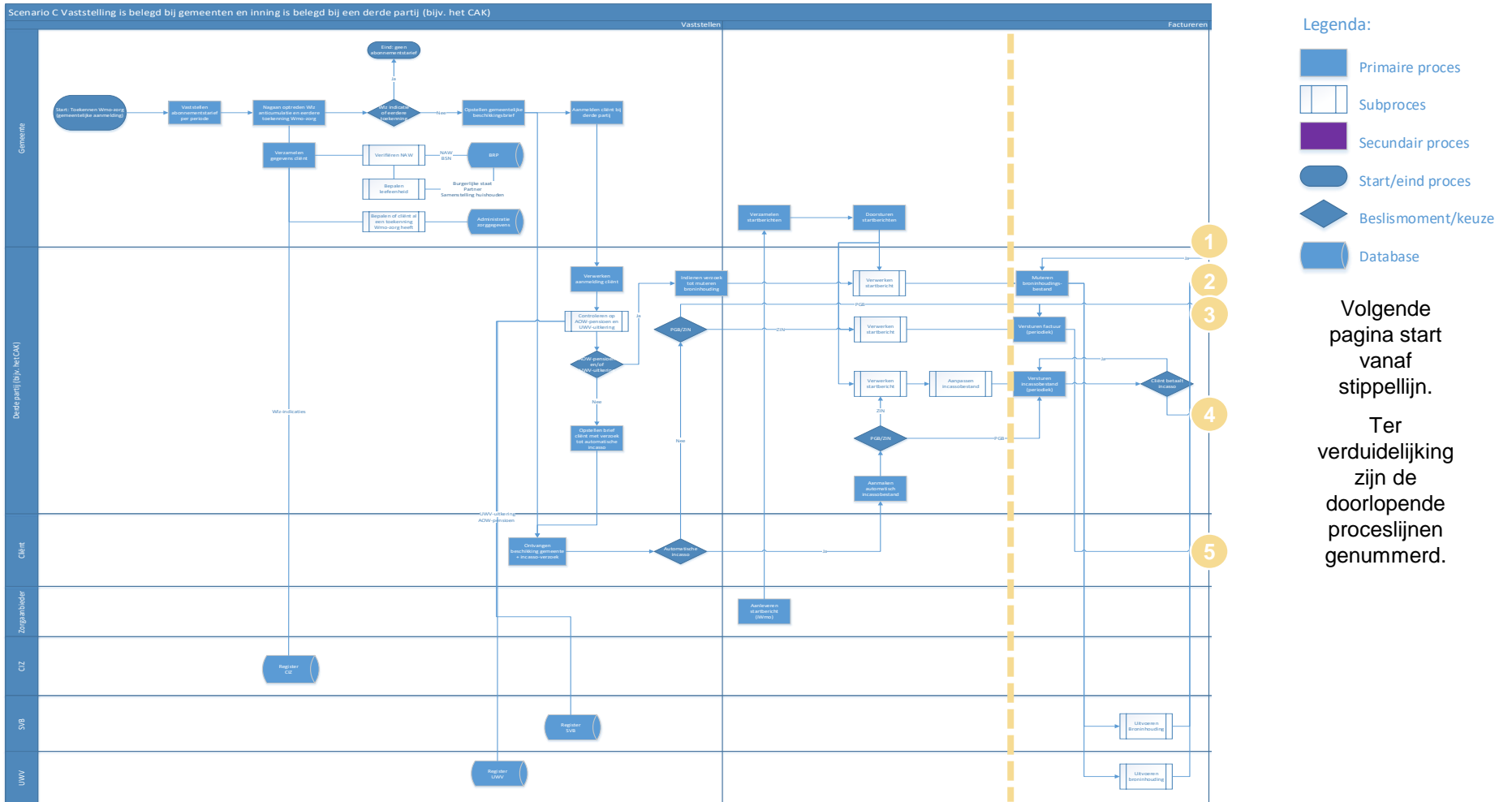
De vorige pagina geeft het proces weer tot de stippellijn.

Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

Figuur 8: Scenario B – Variant 2, Gemeente voert uit (vervolg)

# Procesbeschrijving Scenario C - Variant 1

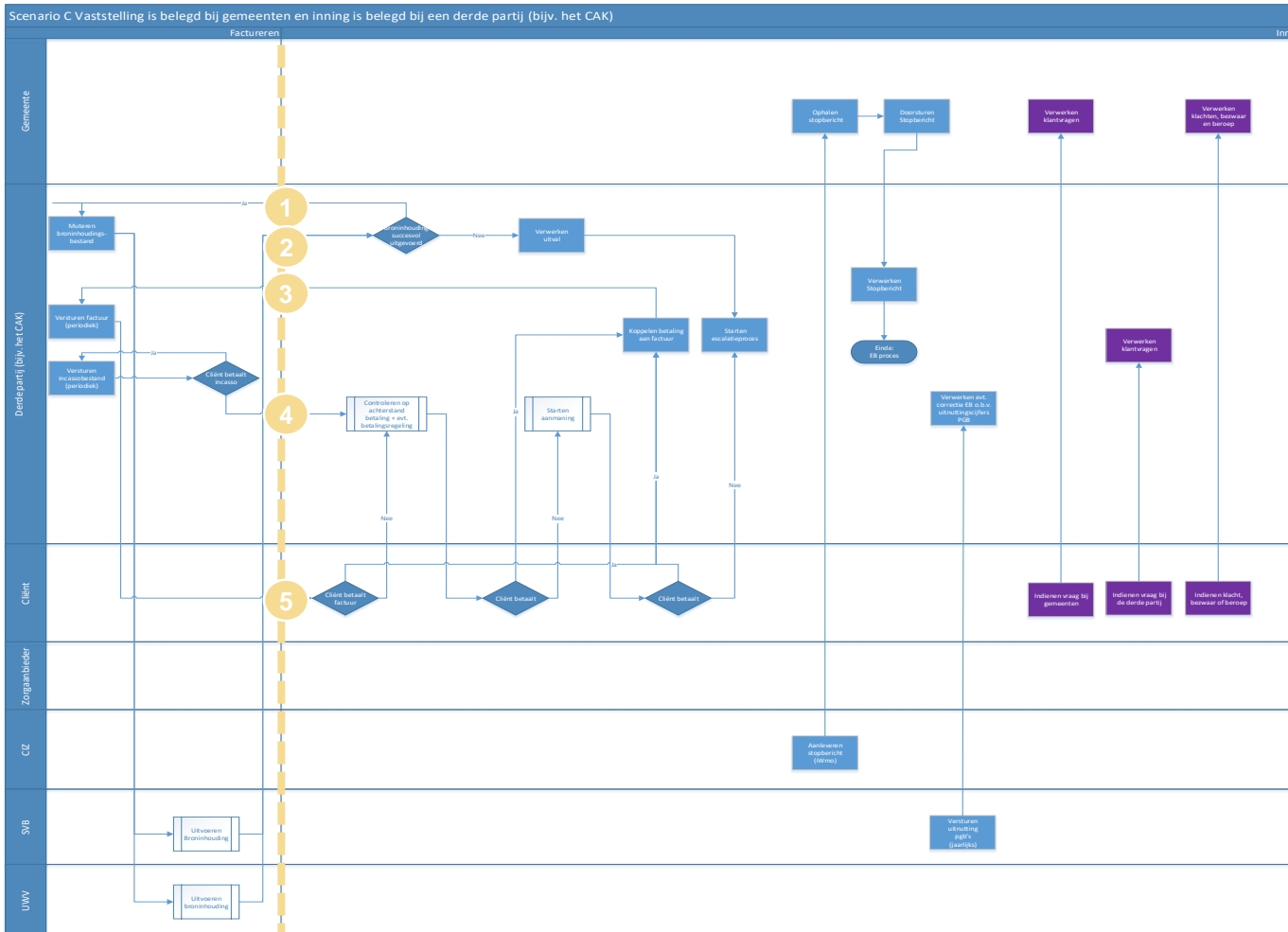
## Gemeente stelt vast en het CAK int (1 van 2)



Figuur 9: Scenario C - Variant 1, Gemeente stelt vast en het CAK voert uit

# Procesbeschrijving Scenario C - Variant 1

## Gemeente stelt vast en het CAK int (2 van 2)



Legenda:

- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze
- Database

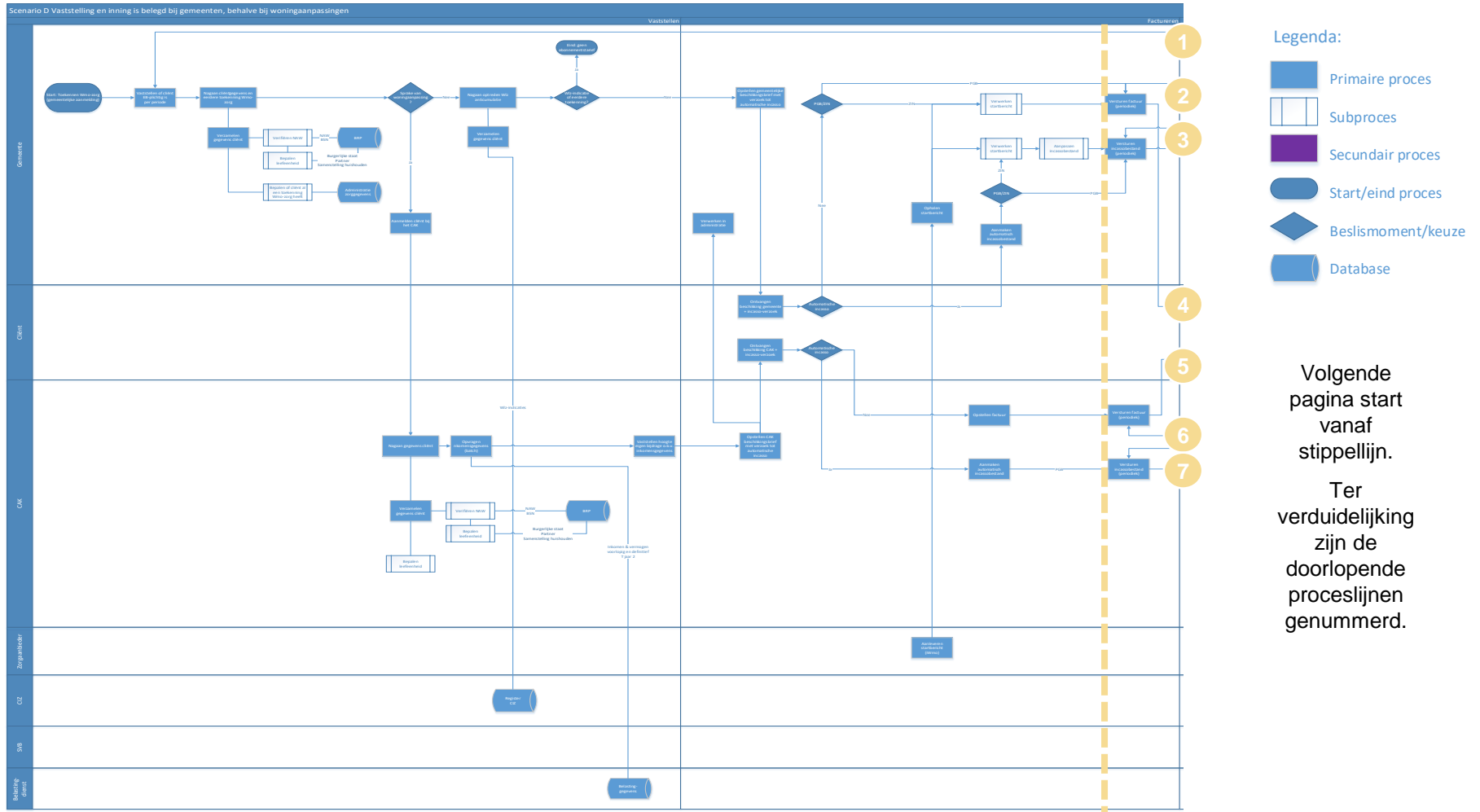
De vorige pagina geeft het proces weer tot de stippellijn.

Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

Figuur 9: Scenario C - Variant 1, Gemeente stelt vast en het CAK voert uit (vervolg)

# Procesbeschrijving Scenario D - Variant 2

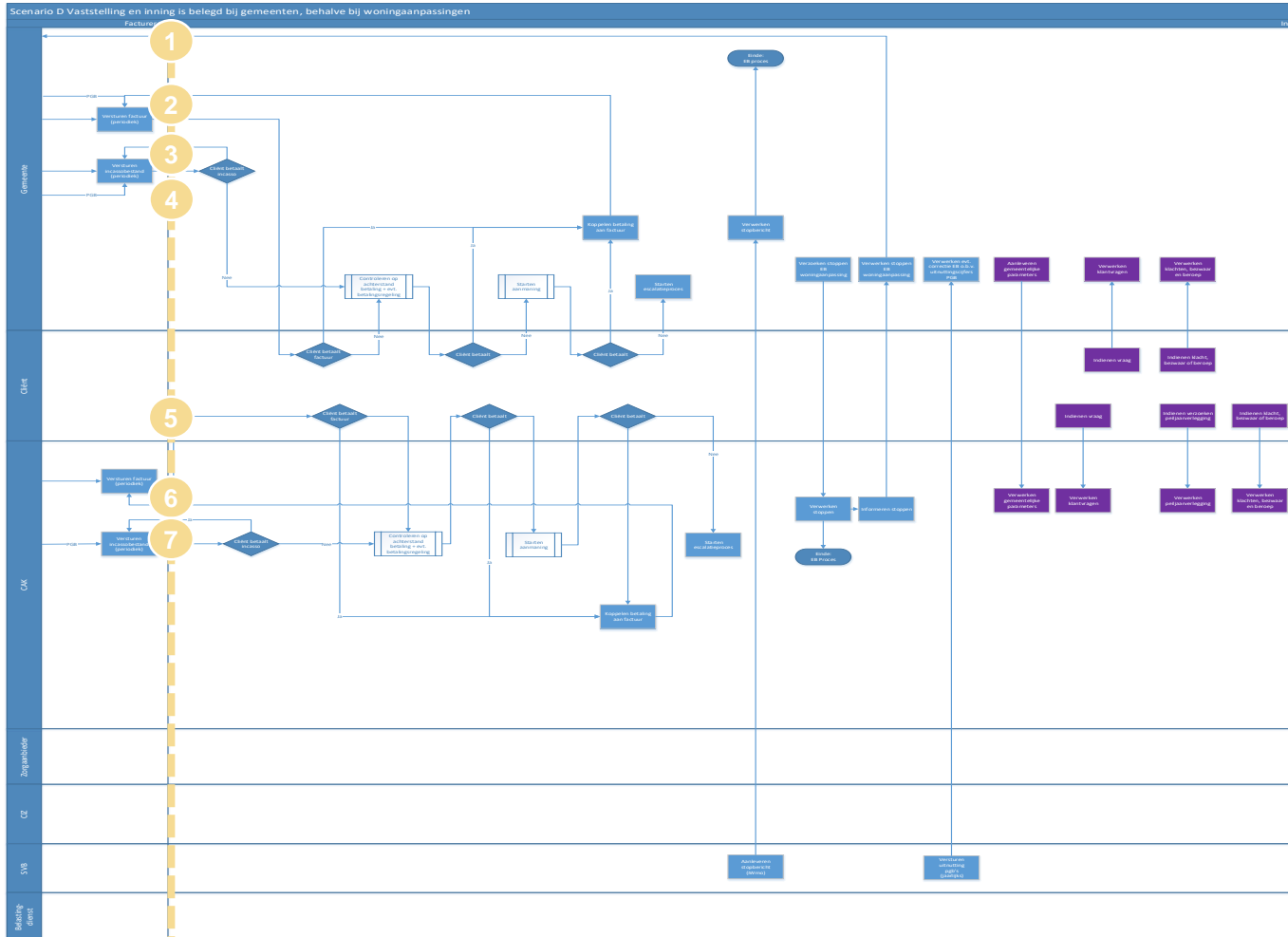
## Parallele scenario's (1 van 2)



Figuur 10: Scenario D - Variant 2, Parallele scenario's

# Procesbeschrijving Scenario D -Variant 2

## Parallele scenario's (2 van 2)



Legenda:

- Primaire proces
- Subproces
- Secundair proces
- Start/eind proces
- Beslismoment/keuze
- Database

De vorige pagina geeft het proces weer tot de stippellijn.

Ter verduidelijking zijn de doorlopende proceslijnen genummerd.

**Figuur 10: Scenario D - Variant 2, Parallele scenario's, (vervolg)**



# Bijlage 4. Analyse uitvoeringsscenario's





# Uitkomst focusgroepen

# Toelichting focusgroepen






Tijdens de focusgroepen zijn de scenario's integraal getoetst in een interactieve sessie met vertegenwoordigers van de verschillende stakeholders en met de opdrachtgever.

Er zijn een tweetal focusgroepen georganiseerd waarin Scenario's B, C en D zijn getoetst ten opzichte van Scenario A (CAK voert uit). Hierbij hebben we gewerkt met twee varianten waarbij woningaanpassingen wel en niet zijn inbegrepen in het abonnementstarief.

Om een helder onderscheid te kunnen maken in de toetsing van ieder criterium, is waar relevant een onderscheid gemaakt tussen de perspectieven van de verschillende stakeholders.

De uitkomsten van de focusgroepen zijn samengevat op de volgende pagina's. Op deze pagina's is per subtoetsingscriterium en waar relevant vanuit verschillende perspectieven ieder scenario beoordeeld ten opzichte van Scenario A. Onderstaande tabel geeft weer wat de locatie in de tabel betekent voor het getoetste scenario ten opzichte van Scenario A.

De belangrijkste argumenten die ten grondslag liggen aan de beoordeling zijn weergegeven in de toelichting bij ieder criterium.

--	-	0	+	++
 In ruime mate negatief ten opzichte van Scenario A	 Negatief ten opzichte van Scenario A	 Vergelijkbaar met Scenario A	 Positief ten opzichte van Scenario A	 In ruime mate positief ten opzichte van Scenario A



**Figuur 14: Focusgroepen**

# Uitkomst focusgroepen: toetsingscriterium uitvoeringskosten (1 van 2)

**Tabel 11: Uitkomsten van de beoordeling focusgroepen - uitvoeringskosten**

		Beoordeling (t.o.v. Scenario A – CAK voert uit)					Toelichting
Subcriterium	Perspectief	--	-	0	+	++	
Vaststelling eigen bijdrage	Zorgaanbieder						<b>G/O/B/R/P:</b> De scenario's hebben minimale impact op de zorgaanbieder. Voorwaarde: zorgaanbieder schakelt alleen direct met de gemeente middels het iWmo-berichtenverkeer
	Gemeente						<b>G:</b> Iedere individuele gemeente voert de vaststelling en inning uit voor EB, dit zal uitvoeringskosten met zich meebrengen. Dit is afhankelijk van de inrichting van IT-systemen en het beleid per gemeente. Gegevens BW-clënten dienen ook uitgewisseld te worden tussen gemeenten <b>B/R:</b> Complexere vaststelling door inkomensgegevens en schakeling met Belastingdienst (via het IB) <b>P:</b> T.o.v. alles bij gemeenten: extra uitvoeringskosten voor check op voorziening woningaanpassing en overdracht naar het CAK
	CAK						<b>G/O/B/R:</b> Vaststelling ligt niet bij het CAK. Wel overdracht van cliënt bij Scenario C <b>P:</b> Vaststelling ligt voor de 'complexere' cliënten nog bij het CAK
Facturering eigen bijdrage	Gemeente						<b>G/B:</b> Iedere individuele gemeente verzorgt de inning, dit zal hogere uitvoeringskosten met zich meebrengen t.o.v. het CAK. Dit is afhankelijk van de inrichting IT-systemen en beleid per gemeente <b>P:</b> Voor minder aantal cliënten verzorgt de gemeente de facturatie
	CAK						<b>P:</b> Aantal cliënten voor het CAK minder dan in Scenario A of C

Scenario B (gemeente voert uit) Variant 1

Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 1





Scenario B (gemeente voert uit) Variant 2


Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 2


Scenario D (parallele scenario's) Variant 2


# Uitkomst focusgroepen: toetsingscriterium uitvoeringskosten (2 van 2)


**Tabel 11: Uitkomsten van de beoordeling focusgroepen - uitvoeringskosten (vervolg)**


Subcriterium	Perspectief	Beoordeling (t.o.v. Scenario A – CAK voert uit)					Toelichting
		--	-	0	+	++	
Afhandelen vragen/ klachten/ bezwaren	Gemeente						<p><b>G</b>: Gemeenten zullen vragen/klachten/bezwaren ontvangen die in Scenario A door het CAK afgehandeld zullen worden</p> <p><b>O</b>: Het CAK zal de klachten van inning overnemen; vanuit gemeenteperspectief zullen de uitvoerkosten hierdoor verlagen. Wel zal er naar verwachting meer onduidelijkheid zijn bij cliënten en komen er alsnog vragen bij gemeenten binnen over de inning</p> <p><b>P</b>: Ook in dit scenario neemt het volume voor een gemeente af (woningaanpassingen liggen bij het CAK) maar de verwarring neemt toe waardoor er alsnog klachten/vragen bij de gemeente terechtkomen</p> <p><b>B/R</b>: Gemeenten zullen ook bezwaren/klachten ontvangen met betrekking tot ingewikkelde eigen bijdrage</p>
	CAK						<p><b>O/R</b>: Het CAK ontvangt minder klachten omdat het CAK alleen de inning doet</p> <p><b>G/B</b>: CAK zal geen klachten/bezwaren meer ontvangen</p> <p><b>P</b>: CAK zal klachten/bezwaren over een beperkt aantal klachten ontvangen</p>

 Scenario B (gemeente voert uit) Variant 1

 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 1





 Scenario B (gemeente voert uit) Variant 2


 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 2


 Scenario D (parallele scenario's) Variant 2


# Uitkomst focusgroepen: toetsingscriterium doorlooptijd (1 van 2)


**Tabel 12: Uitkomsten van de beoordeling focusgroepen - doorlooptijd**


Subcriterium	Beoordeling (t.o.v. Scenario A – CAK voert uit)					Toelichting
	--	-	0	+	++	
Doorlooptijd vanaf toekenning Wmo-zorg tot beschikkingsbrief aan cliënt (informerend cliënt over abonnementstarief)						<p><b>G/O/R:</b> De doorlooptijd zal korter worden in het scenario waar gemeente de vaststelling uitvoert omdat er een processtap tussenuit gaat. Voorwaarde is wel dat de uitwisseling geautomatiseerd is en het CAK bijvoorbeeld direct gegevens kan opvragen uit het systeem van de gemeente indien.</p> <p><b>P:</b> Doorlooptijd van woningaanpassingen; indien deze worden uitgezonderd van het abonnementstarief duurt het langer door uitvraag inkomensgegevens. Daarin geen verschil tussen gemeente en het CAK</p>
Doorlooptijd vanaf levering zorg tot ontvangst factuur door cliënt						<p>Verwachting is dat de gemeente de inning even snel kan uitvoeren als het CAK. Voorwaarde is wel dat het CAK real-time inzicht heeft in de gegevens die bij gemeenten liggen (bijvoorbeeld start-/stopberichten)</p>
Doorlooptijd afhandelen klacht/bezwaar van cliënt						<p><b>G/B:</b> Iedere individuele gemeente moet een afdeling inrichten die klachten/bezwaren afhandelt. Het CAK heeft het voordeel dat het de kennis en ervaring al in huis heeft en dat het door schaalvoordelen het proces sneller kan doorlopen. Dit is ook afhankelijk van welke gemeente het uitvoert. Grote gemeenten zouden dit sneller kunnen dan kleine gemeenten. Inhoudelijk voordeel: gemeenten hebben dan alles in één hand en zijn dus mogelijk beter in staat een passend antwoord te geven (meer zicht op bijstand bijvoorbeeld)</p> <p><b>O/R:</b> Aanname dat gemeente klachten binnen krijgt over de vaststelling en het CAK over de inning. Het CAK en gemeenten zouden met elkaar gegevens moeten uitwisselen, wat de doorlooptijd niet ten goede komt. Ook zullen er altijd cliënten blijven die met vragen bij het verkeerde loket komen. Uitzonderen woningaanpassingen van het abonnementstarief: complexiteit van klachten/bezwaren neemt toe. Verwachting is dat het CAK dit sneller kan afhandelen</p>

 Scenario B (gemeente voert uit) Variant 1

 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 1



 Scenario B (gemeente voert uit) Variant 2


 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 2


 Scenario D (parallele scenario's) Variant 2


# Uitkomst focusgroepen: toetsingscriterium doorlooptijd (2 van 2)


**Tabel 12: Uitkomsten van de beoordeling focusgroepen - doorlooptijd (vervolg)**


Subcriterium	Perspectief	Beoordeling (t.o.v. Scenario A – CAK voert uit)					Toelichting
		--	-	0	+	++	
Doorlooptijd vanaf toekenning Wmo-zorg tot betaling factuur	Gemeente						<p><b>G/B:</b> Een processtap zal verdwijnen waardoor mogelijk doorlooptijd zal verkorten. Voorwaarde is dat Wlz-check strak is ingericht met juiste automatiseringssysteem</p> <p><b>O/R:</b> Zit nog een processtap tussen die de doorlooptijd niet ten goede komt. De vaststelling kan sneller dan in Scenario A, maar op het totale proces weinig invloed</p> <p><b>P:</b> Gros van de cliënten gelijk aan andere scenario's waarbij de uitvoering uitsluitend bij gemeenten belegd is</p>
	CAK						<p><b>G/B:</b> Geen rol voor het CAK</p> <p><b>O/R/P:</b> Geen significant verschil tussen de scenario's</p>

 Scenario B (gemeente voert uit) Variant 1

 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 1

 Scenario B (gemeente voert uit) Variant 2

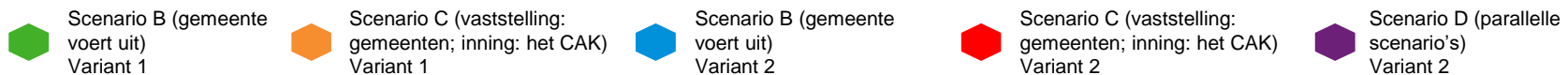
 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 2

 Scenario D (parallele scenario's) Variant 2

# Uitkomst focusgroepen: toetsingscriterium kwaliteit

**Tabel 13: Uitkomsten van de beoordeling focusgroepen - kwaliteit**

		Beoordeling (t.o.v. Scenario A – CAK voert uit)					Toelichting
Subcriterium	Perspectief	--	-	0	+	++	
Transparantie procesverloop	Cliënt						G/B: Alles belegd bij één partij, net als in Scenario A R/O: Minder transparant door meerdere partijen P: Onduidelijk wanneer een cliënt aan wie, wat betaalt
	Zorgaanbieder						Weinig impact op de zorgaanbieder. Wel is het voor zorgaanbieders gunstiger als het transparanter is voor een cliënt omdat ook zij vragen ontvangen
	Gemeente						G/B: Alles in eigen hand R/O: Minder transparant door opknipping proces én eventuele onduidelijkheid bij overgang cliënten met woningaanpassingen
	CAK						R/O: Twee loketten maakt het minder transparant
Eenvoud proces	Cliënt						G/B: Cliënt heeft één aanspreekpunt O/R: In praktijk schakelt de cliënt nog steeds met één partij
Foutgevoeligheid	Gemeente						R/B: Nieuw en ingewikkeld proces
	CAK						R/O: Meer schakels in het proces P: Samenloop met andere Wmo-voorzieningen kan leiden tot fouten in de vaststelling en daardoor inning van de eigen bijdrage
Gegevensveiligheid	Cliënt						G/B: Minder schakels in het proces. Dient wel in alle gemeenten goed ingericht te zijn



# Uitkomst focusgroepen: toetsingscriterium transitie (1 van 2)

**Tabel 14: Uitkomsten van de beoordeling focusgroepen - transitie**

		Beoordeling (t.o.v. Scenario A – CAK voert uit)					Toelichting
Subcriterium	Perspectief	--	-	0	+	++	
Veranderopgave	Cliënt						R/O/P: Complexere verandering door verschillende processen dan wel partijen G/B: Beperkte verandering; één loket
	Zorgaanbieder						Geen impact voor zorgaanbieder
	Gemeente						G/O/P: Nieuwe processen moeten worden ingericht en afdelingen beschikkingen en inningen moeten aan elkaar worden gekoppeld R/B: Extra processen nodig voor vaststelling EB bij woningaanpassingen
	CAK						G/B: Uitfaseren van medewerkers en systemen R/O/P: Relatief lagere uitfasering t.o.v. G/B maar wel nieuwe systemen nodig
Investeringen (IT, personeel etc.)	Gemeente						G/O: IT-systemen dienen ingericht te worden om de vaststelling (en mogelijk de inning) mogelijk te maken bij gemeenten. Opleiding personeel R/B: Extra Investeringen voor vaststelling EB bij woningaanpassingen nodig
	CAK						R/O/P: CAK zal in nieuwe software moeten investeren, wel minder dan in Scenario waarin het CAK alles doet G/B: Geen investeringen meer nodig

Scenario B (gemeente voert uit) Variant 1    
 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 1    
 Scenario B (gemeente voert uit) Variant 2    
 Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 2    
 Scenario D (parallele scenario's) Variant 2



# Uitkomst focusgroepen: toetsingscriterium transitie (2 van 2)

**Tabel 14: Uitkomsten van de beoordeling focusgroepen – transitie (vervolg)**

Subcriterium	Perspectief	Beoordeling (t.o.v. Scenario A – CAK voert uit)					Toelichting
		--	-	0	+	++	
Desinvesteringen	CAK						<p><b>G/B:</b> Friciekosten vanwege het afschrijven van het personeel, de IT en de lopende contracten</p> <p><b>R/O:</b> Relatief lagere uitfasering omdat het inningproces bij het CAK blijft</p> <p><b>P:</b> Slechts een klein deel van de EB loopt via het CAK</p>
Risico's (in tijd, kosten en kwaliteit)	Gemeente						<p><b>G/O:</b> Ofschoon simpel proces, toch risico's</p> <p><b>R/B:</b> Complexer proces, meer risico's</p>
	CAK						<p><b>G/B:</b> CAK niet meer actief in het proces</p> <p><b>R/O/P:</b> Complexer doordat deel werkzaamheden bij gemeenten liggen, nieuwe uitwisseling tot stand dient te komen; dit weegt tegen minder risico omdat een deel van de werkzaamheden bij de gemeenten komt te liggen</p>

Scenario B (gemeente voert uit) Variant 1

Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 1

Scenario B (gemeente voert uit) Variant 2

Scenario C (vaststelling: gemeenten; inning: het CAK) Variant 2

Scenario D (parallele scenario's) Variant 2



# Uitkomst data-analyse

# Toelichting data-analyse

## Beschikbaarheid data gemeenten

KPMG heeft in overleg met de begeleidingsgroep en de opdrachtgever, 28 gemeenten benaderd voor deelname aan een vragenlijst om de impact van de verschillende scenario's in kaart te brengen. Hierbij is aan de gemeenten gevraagd inschattingen te maken over de implementatie en uitvoering van de processen rondom de eigen bijdrage binnen de Wmo zoals hieronder weergegeven. In de selectie van gemeenten is rekening gehouden met omvang en geografische spreiding. Uiteindelijk hebben 14 gemeenten de vragenlijst ingevuld waarmee een response percentage van 50% behaald is.

### Huidige proces

- Benodigde tijd (in aantal minuten) voor de gemeente voor het uitvoeren van het huidige proces per processtap
- Doorlooptijd (in aantal dagen) voor de gemeente voor het uitvoeren van het huidige proces per processtap

### Toekomstig proces

- Benodigde tijd (in aantal minuten) voor de gemeente voor het uitvoeren van het toekomstige proces per processtap
- Doorlooptijd (in aantal dagen) voor de gemeente voor het uitvoeren van het huidige proces per processtap

### Impact van de verschillende scenario's op de volgende onderwerpen

- Hoogte implementatiekosten
- Hoogte van de benodigde investeringen
- Verwachte implementatierisico's
- Mate van transparantie voor de gemeente

- Mate van transparantie voor de cliënt
- Mate van complexiteit/administratie voor de cliënt
- Mate van foutgevoeligheid

Om de belasting voor gemeenten zoveel mogelijk te beperken hebben de gemeenten de impact van de verschillende scenario's ingevuld op basis van variant 2 waarin woningaanpassingen van het abonnementstarief uitgezonderd zijn. Derhalve kunnen we de data alleen gebruiken voor de vergelijking van de scenario's in deze variant. Wat betreft de benodigde tijd en doorlooptijd kan er wel een onderscheid gemaakt worden tussen scenario's middels een afbakening op processtappen.

## Beschikbaarheid data CAK

Het CAK is gevraagd om vergelijkbare gegevens aan te leveren ten behoeve van dit onderzoek. Ten tijde van het onderzoek is het CAK tevens door VWS gevraagd om een gedetailleerde impactanalyse te maken van de verschillende scenario's. Deze analyse was echter tijdens het analyseren van de gegevens nog niet gereed en kon derhalve niet als bron gelden voor de data-analyse in dit rapport. In dit kader is wel een notitie van het CAK uit 2017 gebruikt waarin de gevolgen van de voorgenomen maatregelen uit het regeerakkoord voor de beheerskosten van CAK zijn beschreven<sup>6</sup>.

In de notitie is een schatting gegeven van de directe beheerskosten van de het CAK in het geval het CAK de processen blijft uitvoeren en alle maatwerkvoorzieningen zijn opgenomen in het abonnementstarief. Het CAK schat in dat deze beheerskosten circa € 22 mln. zullen bedragen gebaseerd op 221 directe FTE die de vaststelling en inning van de eigen bijdrage uitvoeren. Hierbij dient aangetekend te worden dat deze medewerkers ook betrokken zijn bij de eigen bijdrage voor Beschermd Wonen.

6) CAK, Scenario's Wmo maatregelen Regeerakkoord op beheerskosten CAK 2018-2020 , december 2017

# Data-analyse - Kosten

## Vergelijking data gemeente met het CAK

In een ideale situatie zou de data-analyse een vergelijking bieden op basis van de totale verwachte uitvoeringskosten (personeel en IT kosten) waarin zowel de directe als de indirecte kosten worden meegenomen. Echter gezien de korte doorlooptijd van dit project en als gevolg hiervan de beperkte beschikbaarheid van data bij gemeente en CAK, is gekozen om alleen informatie te gebruiken die vanuit beide partijen beschikbaar was en waarmee een vergelijkbare indicator berekend kan worden.

Deze indicator is het aantal benodigde directe FTE voor uitvoering van de vaststelling en inning van de eigen bijdrage. Ofschoon dit een beperkter beeld geeft kan wel gesteld worden dat de directe FTE de belangrijkste factor is voor de hoogte van de uitvoeringskosten omdat deze kosten voor het grootste deel uit personele kosten bestaan en ook de indirecte uitvoeringskosten op langere termijn gerelateerd zijn aan de directe FTE.

## Berekening van het aantal directe FTE

Vanuit gemeenten is de gemiddelde benodigde tijd (in minuten) voor het uitvoeren van iedere processtap uitgevraagd. Op basis van de som van de duur van de separate processtappen is het verwachte gemiddeld aantal minuten directe personeelstijd per cliëntdossier voor gemeenten berekend. Dit is vervolgens vermenigvuldigd met het aantal te verwachten cliëntdossiers op macroniveau per jaar. Daarmee is de totale benodigde tijd van gemeenten op landelijk niveau voor het uitvoeren van primaire proces bepaald. Tot slot is deze benodigde tijd (in uren) gedeeld door het verwachte beschikbare aantal uren van een medewerker op jaarbasis.

Op deze wijze kan een inschatting gemaakt worden van het aantal benodigde FTE voor de uitvoering van de vaststelling en inning van de eigen bijdrage voor gemeenten (Scenario B). Het CAK heeft een eigen inschatting gemaakt van het aantal benodigde FTE<sup>6</sup>

6) CAK, Scenario's Wmo maatregelen Regeerakkoord op beheerskosten CAK 2018-2020, december 2017

## Uitkomst

- Gemiddeld aantal minuten directe personeelstijd van gemeenten per cliëntdossier per jaar bij variant 1: 45 minuten
- Gemiddeld aantal minuten directe personeelstijd van gemeenten per cliëntdossier per jaar bij variant 2: 47 minuten
- Verwacht aantal cliëntdossiers in 2018 : 665.000 cliëntdossiers <sup>6</sup>
- Aanneمة van het aantal beschikbare uren per gemeentemedewerker (o.b.v. een 36-urige werkweek, rekening houdend met o.a. vakantie, trainingen, ziekteverzuim en productiviteit): 1.200 uur

Tabel 15: Vergelijking directe FTE in variant 1 en 2

	A: CAK voert uit	B: Gemeente voert uit	C: Gemeente stelt vast en het CAK int	D: Parallele scenario's
<b>Variant 1 – Aantal directe FTE</b>	211 <sup>6</sup>	416	<i>Niet vastgesteld</i>	<i>Niet vastgesteld</i>
<b>Variant 2 – Aantal directe FTE</b>	> 211 <sup>6</sup>	434	<i>Niet vastgesteld</i>	<i>Niet vastgesteld</i>

Uit de berekening volgt een dermate groot verschil in benodigd aantal directe FTE tussen Scenario A en B dat met grote mate van zekerheid gesteld kan worden dat Scenario A voor zowel variant 1 als 2 met betrekking tot uitvoeringskosten positiever zal zijn dan Scenario B.

# Uitkomst data-analyse - Transitie en kwaliteit

Onderstaande tabel geeft de uitkomsten weer voor de uitvoeringsscenario's bij variant 2 waarin woningaanpassing niet zijn inbegrepen in het abonnementstarief. Per scenario geeft de cirkel aan hoe het scenario beoordeeld wordt t.o.v. de andere scenario's wanneer alle maatwerkvoorzieningen onder het abonnementstarief vallen.

Hoe gevulder de cirkel, hoe positiever het scenario beoordeeld wordt op dit subcriterium. Een positieve beoordeling op foutgevoeligheid en de subcriteria onder transitie betekenen een lagere foutgevoeligheid en lagere investeringen, implementatierisico's en veranderopgave.

**Tabel 16: Data-analyse van de toetsingscriteria transitie en kwaliteit**

Toetsingscriteria	Subcriteria	A: CAK voert uit	B: Gemeente voert uit	C: Gemeente stelt vast en het CAK int	D: Parallele scenario's
<b>Kwaliteit</b>	Transparantie				
	Foutgevoeligheid				
	Gegevensveiligheid				
	Eenvoudig voor cliënt				
<b>Transitie</b>	Investeringen				
	Implementatierisico's				
	Veranderopgave				

**Legenda** Zeer positief Positief Neutraal Negatief Zeer negatief



# Bijlage 5. Toekomst- verkenning

# Inleiding verkenning blockchain voor betaling eigen bijdrage Wmo

## Verkenning blockchain

Op de volgende slides is een uitwerking gegeven van het gebruik van blockchaintechnologie als alternatief voor de Wmo met eigen bijdrage. Deze disruptieve nieuwe technologie maakt het mogelijk dat op transparante wijze efficiënt data tussen verschillende partijen kan worden uitgewisseld en dat hier bovendien op geautomatiseerde wijze actie op ondernomen kan worden.

## Vijf elementen van blockchain

De essentie van blockchain bestaat uit vijf kernelementen. Op zichzelf staand zijn deze vijf elementen niet perse vernieuwend te noemen, maar het is juist deze combinatie van elementen die blockchain tot een revolutionaire nieuwe technologie maakt:

- Blockchain maakt gebruik van **public-private key cryptografie** voor het beveiligen van transacties. Dit is dezelfde technologie die bijvoorbeeld de browser gebruikt als iemand naar de website van zijn bank navigeert.
- Transacties worden in een blockchain op een **peer-to-peer** manier uitgewisseld. Dit betekent dat het netwerk erg foutresistent is.
- Een zogenaamd **consensusmechanisme** zorgt ervoor dat er binnen het netwerk overeenstemming wordt bereikt over de validiteit van de transacties.
- Blockchains zijn gebaseerd op **open source code**. Dit houdt in dat iedereen deze code kan inzien en bijdragen aan een betere software-kwaliteit.
- Elke deelnemer aan het blockchainnetwerk heeft een **volledige kopie** van het grootboek. Hierdoor heeft een blockchain volledige transparantie en wordt het voor kwaadwillende gebruikers onmogelijk om transacties te falsifiëren.

## Publieke versus private blockchains

Blockchains bestaan in vele soorten en maten, maar grofweg zijn ze in twee categorieën op te delen: publieke en private blockchains.

Het grote verschil tussen de twee is dat een publieke blockchain een openbaar netwerk is waar iedereen aan kan deelnemen (denk aan bijvoorbeeld Bitcoin), terwijl het bij een private blockchain gaat om een groep partijen die zelf een privénetwerk op zet. In een dergelijke private blockchain kan men dan ook zelf bepalen wie aan het netwerk kan deelnemen en of transacties openbaar zijn of worden afgeschermd. Een private blockchain lijkt dan ook de juiste keuze voor deze casus, aangezien er met privacygevoelige gegevens gewerkt wordt.

Door het afgeschermd karakter is het ondersteunde transactievolume van een private blockchain vele malen hoger dan dat van de bekende publieke blockchains, echter in vergelijking is een database nog altijd vele malen efficiënter.

Tabel 17: Publieke versus private blockchain

Aspect	Publieke blockchain	Private blockchain
<b>Deelname in netwerk</b>	Open	Afgesloten
<b>Transactionele privacy</b>	Niet	Kan naar wens worden ingesteld
<b>Transactievolume</b>	Laag	Middel
<b>Veel gebruikt voor</b>	Cryptovaluta, supply chains, openbare registers	Betalingsverkeer, gezondheidszorg, trade finance

# Inzet blockchain voor abonnementstarief eigen bijdrage Wmo

## Blockchain voor eigen bijdrage Wmo

- Een blockchaingebaseerd systeem dat de berekening en inning van de eigen bijdrage voor de Wmo organiseert en koppelt met alle relevante partijen voor de te maken berekening.
- Gemeenten zullen direct op de blockchain aanhaken en hier de specifieke regels (beleid) omtrent de eigen bijdrage opstellen. Door middel van zogenaamde 'smart contracts' kan de blockchain automatisch opereren en de berekening van de eigen bijdrage voor de Wmo zelfstandig uitvoeren en het inningsproces starten.
- Het voordeel hierbij is dat de blockchain elke gemeente de mogelijkheid biedt om, binnen het wettelijk kader, haar eigen regels op te stellen omtrent de eigen bijdrage en dat de berekening en de inning vervolgens geautomatiseerd kunnen worden. Door SVB hierin te betrekken is ook broninhouding te organiseren bijvoorbeeld.

### Smart contract

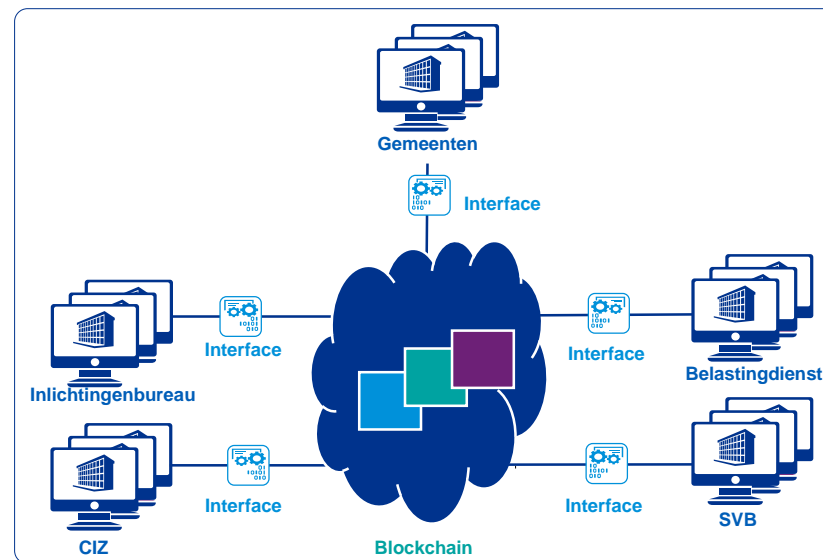
Een smart contract is programmatuur die op de blockchain kan worden gezet en zonder tussenkomst van een derde partij, transparante handelingen en acties kan automatiseren.

#### Wmo Smart contract

- ✓ Is startbericht gegeven?
- ✓ Check Wlz
- ✓ Is aan alle voorwaarden voldaan?



Figuur 11: Toelichting Smart contract

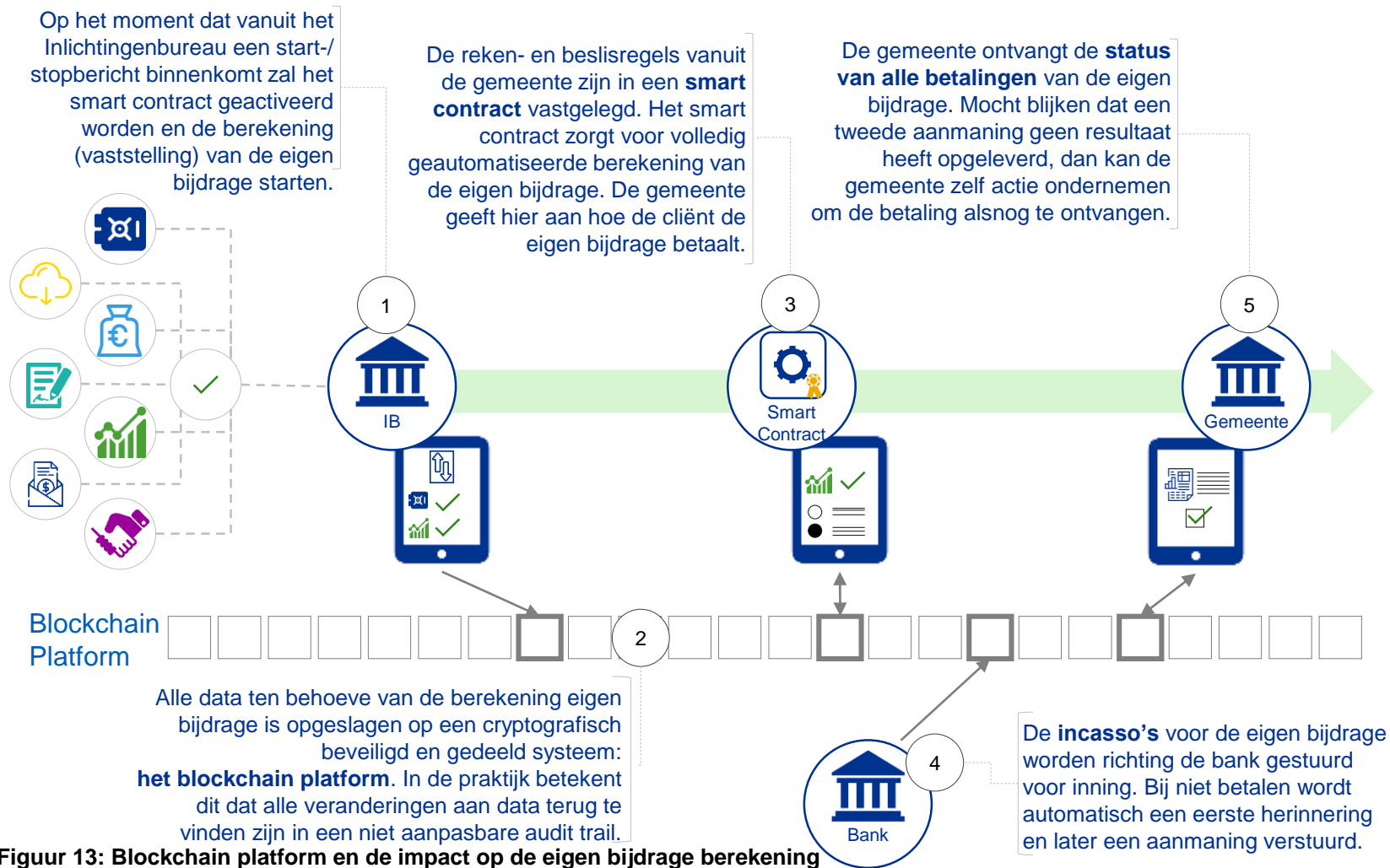


Figuur 12: Blockchain als centraal register eigen bijdrage

- De blockchain zal één centrale opslag van alle gegevens zijn waarin transparantie centraal staat. Elke partij die met de blockchain verbindt heeft zijn eigen identiteit en toegangsrechten.
- De **gemeente** stelt parameters van de eigen bijdrage vast en levert gegevens omtrent pgb aan op individueel niveau.
- Het **Inlichtingenbureau** organiseert de start-/stopberichten (met aanbieders / gemeenten).
- Het **CIZ** levert gegevens omtrent WLZ aan.
- De **belastingdienst** levert inkomensgegevens aan.
- De **SVB** levert gegevens omtrent toeslagen aan: AOW, kinderbijslag etc.
- De **bank** levert gegevens omtrent de status van de betaling.



# De impact van blockchain op de berekening van de eigen bijdrage



**Figuur 13: Blockchain platform en de impact op de eigen bijdrage berekening**

# Blockchain voor- en nadelen in het kader van de Wmo eigen bijdrage

## Potentiële *voordelen* van het gebruik van blockchain

### — Flexibiliteit en snelheid

In een blockchain kunnen allerlei zaken geautomatiseerd worden met zogenaamde ‘smart contracts’, kleine stukjes computercode die op de blockchain staan en die transparant en zelfstandig acties kunnen ondernemen. Dit heeft als voordeel dat bij wijzigingen in wetgeving en beleid op eenvoudige wijze op gemeenteniveau regels omtrent eigen bijdrage aan gepast kunnen worden.

### — Audit trail

Alle transacties in de blockchain liggen middels een onveranderbare audit trail vast. Zo is achteraf altijd met zekerheid na te gaan wat de gang van zaken is geweest. Denk hierbij aan wijzigingen in regels voor de eigen bijdrage of het inningsproces.

### — ‘Single source of truth’

In een blockchain heeft men een centrale bron van gegevensopslag. Zo zit organisaties niet meer in hun eigen kopie van de data te werken, waardoor een standaard wordt gecreëerd en datakwaliteitsproblemen worden verholpen. Dit leidt mogelijk tot een lagere kans op fouten betreffende de vaststelling en facturering van eigen bijdrage.

### — Privacy

Blockchaintechnologie kan ervoor zorgen dat dataprivacy beter gewaarborgd blijft, doordat door gebruik van encryptietechnieken informatie selectief ter beschikking gesteld kan worden in plaats van een compleet open register te bieden.

## Potentiële *nadelen* van het gebruik van blockchain

### — Onvolwassen

Blockchain is een complexe technologie die pas een paar jaar sterk in ontwikkeling is. Feit is dat veel software nog erg onvolwassen is. Dit heeft als gevolg dat keuzes maken voor een bepaald type blockchain op dit moment nog erg lastig is.

### — Integratie met legacysystemen

De integratie van blockchain en bestaande legacysystemen is complex vanwege het verschillende karakter van deze technologieën.

### — Complexe technologie

De veiligheid van een blockchain is voor een groot deel afhankelijk van de implementatie van het systeem. Vanwege de hoge complexiteit is het belangrijk om goed grip te houden op de potentiële risico's.

### — Business processen

De implementatie van een blockchaingebaseerd systeem heeft impact op bestaande businessprocessen die hierdoor mogelijk zullen moeten worden aangepast.

### — Privacy

Het feit dat een blockchain een onmuteerbare databron is maakt dat het verwijderen van data uit een blockchain niet mogelijk is. Derhalve moet men dan ook zeer goed analyseren welke data wel en welke data niet in een blockchain wordt opgeslagen.



# Contactgegevens

**Arjan Ogink**

Director, KPMG Health  
Tel: +31 20 656 4368  
Mob: +31 6 4826 3503  
Ogink.Arjan@kpmg.nl

**Frans Cleton**

Senior Manager, KPMG Health  
Tel: +31 20 656 8561  
Mob: +31 6 51287502  
Cleton.Frans@kpmg.nl



**KPMG on social media**



**KPMG app**

© 2018 KPMG Advisory N.V., ingeschreven bij het handelsregister in Nederland onder nummer 33263682, is lid van het KPMG-netwerk van zelfstandige ondernemingen die verbonden zijn aan KPMG International Cooperative ('KPMG International'), een Zwitserse entiteit. Alle rechten voorbehouden.

De naam KPMG en het logo zijn geregistreerde merken van KPMG International.