



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Hoofdkantoor
Van Heuven Goedhartlaan 1
Postbus 1100
1180 BH Amstelveen
Telefoon (020) 656 56 56
Fax (020) 656 50 00
Internet: www.svb.nl

VOLKSGEZONDHEID
WELZIJN EN SPORT

29 OKT. 2020

SCANPLAZA

Ministerie VWS

T.a.v. De heer 5.1.2e

Postbus 20350

2500 EJ Den Haag

28 oktober 2020

RvB.99/20/CL/md

Onderwerp: Quickscan zorgbonus

Geachte heer 5.1.2e

Met uw mail van 15 september 2020 heeft u de SVB verzocht een quick-scan uit te voeren over de uitvoering van de zorgbonus binnen het pgb-domein. Met deze brief komen wij tegemoet aan uw verzoek.

Het ministerie van VWS heeft de kaders benoemd die als uitgangspunt dienen voor de nog in ontwikkeling zijnde Regeling PGB, welke aanvullend is op de Subsidieregeling bonus zorgprofessionals COVID-19. U heeft de SVB gevraagd deze kaders te hanteren voor het uitvoeren van de quick-scan. De in de bijlage bijgevoegde quick-scan is een eerste globale voorlopige inventarisatie van de belangrijkste gevolgen voor de uitvoering. De toetsingscriteria uit de uitvoeringstoets vormen het referentiekader. De feitelijke U-toets volgt na vaststelling van de aanvullende Regeling PGB.

De SVB komt tot het oordeel dat het uitvoeren van de zorgbonus door de SVB **uitvoerbaar** is, onder de volgende randvoorwaarden:

1. Er is overeenstemming tussen het ministerie VWS en het ministerie van Financiën over de toepassing en aanpassing van de eindheffingsregeling voor alle PGB zorgverleners en bijkomende voorwaarden.
2. De SVB controleert aanvragen alleen op de reeds nu bij de SVB bekende gegevens en heeft nadrukkelijk geen controlerende taak voor zover deze niet ziet op de controle van de bij de SVB aanwezige gegevens.
3. De SVB heeft geen taak in de terugvordering van ten onrechte verstrekte zorgbonus.
4. (Bulk) Betaling op zijn vroegst geschiedt eind april 2021 bij publicatie van de regeling op 1 februari 2021
5. Gestuurd wordt op maximaal digitaal aanleveren waarbij gezamenlijk de hiervoor noodzakelijke maatregelen en voorlichting worden getroffen.

De zorgbonus moet onder een strak tijdsbestek worden gerealiseerd. In onze eigen dienstverlening is gelet op andere opgaven vanuit VWS weinig tot geen flexibiliteit om extra taken op te pakken. Dit betekent dat we kijken naar alternatieven, zoals het inhuren van extra capaciteit (uitbesteed of in eigen huis) en herprioritering van geplande werkzaamheden. Het korte tijdspad brengt risico's met zich mee onder meer op de domeinen inkoop, juridisch, opleidingen en facilitair. Deze risico's hebben we zoveel als mogelijk proberen te kwalificeren en als haalbaar benoemd. Dit laat onverlet dat er weinig ruimte is voor onvoorziene omstandigheden of vertragingen zonder dat de planning in geding komt. Om dit project tot een succesvol project te maken is goede afstemming dan ook noodzakelijk alsmede het bewustzijn dat allerlei omstandigheden de planning kunnen vertragen. Desalniettemin achten wij dit haalbaar en zullen we ons ook ten maximale inzetten om dit mogelijk te maken.

Onder verwijzing naar de quick-scan treft u in deze brief de belangrijkste overwegingen ten aanzien van uitvoerbaarheid, capaciteit, haalbaarheid, kosten, ICT en risico's. Ten aanzien van de Zvw populatie is afgesproken dat

SVB Quickscan zorgbonus

wij u daarover separaat berichten. Volledigheidshalve merken wij op dat de Zvw populatie die gebruik maken van salarisadministratie desgewenst ook gebruik kunnen maken van het proces dat nu wordt ingericht.

Zoals gezegd heeft de SVB op dit moment **geen** of althans onvoldoende **capaciteit** om de werkzaamheden voor de zorgbonus binnen de reguliere bezetting vorm te geven. Meer specifiek ziet dat toe op een tweetal disciplines.

Ten eerste heeft de SVB binnen dienstverlening geen capaciteit beschikbaar om de te verwachte grote stijging van het aantal klantcontacten op te vangen. Het openstellen van het loket en de periode van aanvraag valt gelijktijdig met de voor de SVB traditioneel drukste periode van het jaar. Hier komt bij dat de mogelijkheid tot het opschalen van capaciteit ongewis is vanwege (wijzigende) de coronamaatregelen. Het scenario dat de minimaal noodzakelijke bezetting niet gehaald wordt, omdat medewerkers niet meer naar kantoor kunnen valt hierbij niet uit te sluiten. Ook bestaat in die periode het risico op minder capaciteit door een toename van ziekmeldingen.

Wij achten de inzet van een callcenter waarschijnlijk ook noodzakelijk voor een tijdige en zorgvuldige uitvoering van de aanvullende regeling PGB. In de quick-scan worden de voor- en nadelen van een callcenter uiteengezet.

Ten tweede stelt de SVB vast dat er binnen de huidige bezetting bij de afdeling bezwaar en beroep onvoldoende capaciteit beschikbaar is om deze extra taak uit te voeren. Op dit moment is er nog geen besluit genomen over de afhandeling van bezwaar en beroep. In de quick-scan beschrijven wij een drietal opties voor het beleggen van bezwaar en beroep met daarbij voor- en nadelen van elke optie. Vooruitlopend op besluitvorming wil de SVB, alles overwegend, desalniettemin aanbieden bezwaar en beroep te laten verlopen via de SVB. De SVB onderzoekt in hoeverre zij deze taak (deels) door externe inhuur kan opschalen.

Alles overziend is het uitvoeren van de zorgbonus **alleen haalbaar** als de regeling niet eerder dan 1 februari 2021 wordt gepubliceerd. De voorlopige planning gaat uit van publicatie van de regeling op 18 januari 2021 en opening van het aanvraagloket op 1 februari 2021. Onverlet de inzet van een callcenter zal er extra inzet worden gevraagd van de SVB voor tweedelijns vragen waar in de maand januari geen capaciteit voor beschikbaar is. Wij stellen voor een gelijktijdige publicatie van de aanvullende regeling PGB en opening van het aanvraagloket op 1 februari 2021. Om de budgethouders voldoende tijd te geven om de informatie tot zich te nemen en de aanvraag in orde te maken, blijft het loket 6 weken open, tot en met 14 maart 2021. Overeenkomstig de hoofdregeling kan ook gekozen worden voor een termijn van 4 weken.

Ten aanzien van het fiscale aspect willen wij meegeven dat uit de regeling voldoende duidelijk moet blijken dat de SVB de eindheffingsregeling, zoals die in het belastingplan reeds voor de zorgbonus aan ZZP werkzaam bij instellingen open is gezet, ook door de SVB voor PGB zorgverleners mag worden gebruikt. Daarnaast vereist de betreffende regeling op grond waarvan de eindheffing wordt toegepast een schriftelijke mededeling aan de ontvanger van de zorgbonus dat deze in de eindheffing is betrokken en niet als inkomen in zijn/haar aangifte inkomstenbelasting hoeft te worden betrokken. Daar de communicatiestroom vanuit de SVB nimmer via de zorgverlener verloopt doen we een aantal suggesties om dit vereiste op een andere manier vorm te geven. Tot slot stellen we voor een eenmalige afdracht te doen aan de Belastingdienst over de totale betalingen.

Vanuit het oogpunt van het minimaliseren van administratieve lasten stuurt de SVB aan op het digitaal aanvragen van de zorgbonus. Om dit bewerkstelligen kan gedacht worden dat digitale aanvragen eerder tot uitbetaling leiden dan aanvragen per post. Er moet worden verklaard dat de zorgverlener vanwege extra inzet in aanmerking komt voor de zorgbonus en zal het formulier ondertekend moeten worden door de budgethouder. Er wordt voor betaling gecontroleerd op dubbele aanvragen, om dubbele betalingen te voorkomen. Het portaal is een via DigiD beveiligde omgeving. Naast de digitale stroom wordt ook een papieren stroom ingericht.

Voor PGB 2.0 budgethouders is het, vanwege een andere inrichting van het systeem naar alle waarschijnlijkheid straks niet mogelijk om gebruik te maken van de digitale stroom. Budgethouders die onder PGB 2.0 vallen dienen hun aanvraag in dat geval via de papieren stroom in te dienen.

Voor wat betreft het betaalmoment gaat de SVB uit van één (bulk)betaalmoment, naar verwachting is dit eind april 2021. Indien noodzakelijk volgen er nog één of meerdere betaalmomenten voor herstelbetalingen, bijvoorbeeld n.a.v. een later afgehandeld gegrond bezwaarschrift.

Aangaande de uitvoeringskosten is het op dit moment niet mogelijk een goede inschatting te maken welke kosten zijn gemoeid met de aanvullende regeling PGB. Wel heeft de SVB in de quick-scan een eerste inventarisatie opgenomen van de verwachte processen en onderdelen die kosten met zich mee zullen brengen. In de *Roadmap*, bijlage 2 van de quick-scan, zijn de te verwachten werkzaamheden geprioriteerd en uitgewerkt. Desgevraagd is reeds toegezegd zo spoedig mogelijk in overleg te treden welke kosten nu al inzichtelijk gemaakt kunnen worden om aan te sluiten bij de budgettaire ruimte van VWS dit jaar.

Tot slot vragen wij expliciet aandacht voor de keuze om bepaalde groepen uit te sluiten van de zorgbonus voor PGB en het risico op oneigenlijk gebruik en misbruik. Woordvoering inzake deze keuzes zal nadrukkelijk bij uw departement belegd dienen te zijn.

De SVB begrijpt de wens van het ministerie van VWS om zoveel mogelijk bij de hoofdregeling aan te sluiten, maar heeft zorgen over het mogelijke effect van het uitsluiten van zorgverleners die werken op grond van een overeenkomst van opdracht met partners of familieleden (OVO Fam). De SVB verwacht dat het uitsluiten van met name deze groep impact zal hebben. Het gaat dan over de mogelijke verwachtingen die er binnen deze doelgroep zijn ontstaan na politieke uitspraken waaraan niet wordt tegemoetgekomen. Het is een boodschap die niet licht zal vallen. Het uitsluiten van deze doelgroep maakt ook de uitvoering complexer. De SVB gaat graag in gesprek om te komen tot een communicatiestrategie die zorgt voor een (voortijdige) zachte landing van de aanvullende Regeling PGB en daarmee de uitvoerbaarheid vergroot. De SVB wil graag alvast meegeven dat uitbreiding van de doelgroep geen/beperkt effect heeft op de uitvoerbaarheid.

Voor vragen of voor een toelichting op deze brief kunt u contact opnemen met mw. 5.1.2e 5.1.2e @svb.nl of 06 – 5.1.2e

Een afschrift van deze brief wordt aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid gezonden.

Ik vertrouw erop u hiermee van dienst te zijn geweest en stel het op prijs binnen 2 weken een reactie te ontvangen op deze brief.

Hoogachtend,
Sociale Verzekeringsbank

5.1.2e

5.1.2e

Bijlage: Quickscan Zorgbonus PGB

Aanvullende regeling zorgbonus PGB

Quick-scan

Auteurs : MDT Misbruik en oneigenlijk gebruik i.s.m. MDT Continu verbeteren
Datum : 27 oktober 2020
Versie : 1.1

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Interpretatie van de opdracht en scope	4
2 Uitvoerbaarheid	6
3 Handhaafbaarheid	8
4 Haalbaarheid beoogde invoeringsdatum	9
5 Effecten voor de klant	10
6 Effecten op de benodigde capaciteit en kosten	11
6.1 Effecten op de benodigde capaciteit	11
6.2 Effecten op de kosten	15
7 Effecten op regeldruk (administratieve lasten)	16
8 Gevolgen voor de verantwoordings- en beleidsinformatie	17
9 Implementatie risico's en control	18
9.1 Risico's SVB	18
9.2 Risico's budgethouder	20
9.3 Risico's zorgverlener	20
10 ICT/IV	21
11 Gegevensuitwisseling	22
BIJLAGE 1: Procesplaat	23
BIJLAGE 2: Roadmap	24

Managementsamenvatting

Voor u ligt de quick-scan op de concept Aanvullende regeling zorgbonus PGB. In deze quick-scan beschrijft de SVB voorafgaand aan de uitvoeringstoets onder welke voorwaarden de SVB deze regeling kan uitvoeren. De SVB is hierbij tot het oordeel gekomen dat het uitvoeren van de regeling zorgbonus voor de SVB **uitvoerbaar** is. Uiteraard is hier wel op verschillende vlakken flink wat inzet en capaciteit voor nodig.

De voorlopige planning voor het uitvoeren van de zorgbonus gaat uit van publicatie van de regeling op 18 januari 2021 en opening van het aanvraagloket op 1 februari 2021. Beide momenten vallen in de voor de SVB drukste periode van het jaar. De SVB heeft geen capaciteit over om de werkzaamheden voor de zorgbonus binnen de reguliere bezetting op te pakken. Dit betekent dat er gezocht moet worden naar een manier om de capaciteit tijdelijk op te schalen. Binnen elk beschreven scenario wordt ingeschat dat er altijd enige vorm van ondersteuning nodig is vanuit de reguliere dienstverlening (tweede lijn). In januari heeft de SVB geen capaciteit voor tweedelijns vragen beschikbaar. De SVB concludeert daarmee dat het uitvoeren van de aanvullende regeling PGB alleen haalbaar is als de regeling niet eerder dan 1 februari 2021 wordt gepubliceerd.

Het inhuren van een callcenter op korte termijn brengt uitdagingen met zich mee op juridisch- en inkooptechnisch gebied. Bij knelpunten op dat gebied bestaat het risico dat het organiseren van een callcenter niet tijdig geregeld is en hierdoor Dienstverlening SVB niet of onvoldoende wordt ondersteund. Het is noodzakelijk dat de publicatie van de aanvullende regeling PGB gelijk oploopt met het beschikbaar hebben van capaciteit bij SVB.

Daarnaast is er goede afstemming nodig tussen het ministerie VWS en het ministerie van Financiën over de toepassing en aanpassing van de eindheffingsregeling voor alle PGB zorgverleners en bijkomende voorwaarden.

Tot slot benadrukt de SVB met deze quick-scan dat het uitsluiten van bepaalde doelgroepen flink wat teweeg zou kunnen brengen en dat het belangrijk is om daar zorgvuldig op voor te sorteren. De onvrede bij uitgesloten budgethouders en zorgverleners zal mogelijk niet alleen effect hebben op de hoeveelheid werk bij de SVB, maar ook op het imago van de SVB.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De subsidieregeling *bonus zorgprofessionals COVID-19* (hierna: hoofdregeling) die het kabinet in juni heeft aangekondigd is op 17 september 2020 gepubliceerd in de Staatscourant¹. Deze regeling is bestemd voor zorgprofessionals die via zorgaanbieders zorg hebben geleverd. Zorgaanbieders kunnen een subsidie aanvragen voor het netto uitkeren van een bonus van € 1.000 aan een werknemer of derde (zoals een zzp'er of een uitzendkracht) waarvan de zorgaanbieder van oordeel is dat deze ten tijde van de uitbraak van COVID-19 een uitzonderlijke prestatie heeft geleverd. Deze regeling geldt ook voor PGB-zorgverleners die werkzaam zijn voor een zorginstelling.

Voor zelfstandige zorgprofessionals die werkzaam zijn als PGB-zorgverlener of zorgprofessionals die in dienst zijn van een budgethouder kan op basis van deze regeling nog geen subsidie worden aangevraagd. Daarom is toegezegd dat een nadere uitwerking van de subsidieregeling wordt opgesteld, specifiek voor PGB-zorgverleners. Het uitgangspunt van VWS is om bij de aanvullende regeling voor PGB-zorgverleners zoveel mogelijk aan te sluiten bij de criteria uit de hoofdregeling en alleen af te wijken daar waar dit niet anders kan. Beoogd uitvoerder van deze op te stellen aanvullende regeling is de SVB.

1.2 Interpretatie van de opdracht en scope

Het ministerie van VWS heeft op 15 september 2020 aan de SVB gevraagd een quick-scan uit te voeren en, na totstandkoming van de concept Aanvullende regeling zorgbonus PGB (hierna: aanvullende regeling PGB), een uitvoeringstoets te doen naar het uitvoeren van deze regeling. Deze quick-scan is een eerste globale inventarisatie van de belangrijkste gevolgen van de aanvullende regeling PGB voor de uitvoering, zonder hieraan bindende conclusies te verbinden. Hierbij vormen de toetsingscriteria uit een uitvoeringstoets het referentiekader.

Het ministerie van VWS heeft de kaders benoemd² die als uitgangspunt worden genomen voor het uitwerken van de aanvullende regeling PGB. VWS vraagt de SVB deze kaders te hanteren voor het uitvoeren van de quick-scan.

De SVB hanteert bij deze quick-scan daarom de volgende uitgangspunten:

- De opdrachtverlening aan de SVB voor de uitvoering van de aanvullende regeling PGB wordt vormgegeven op basis van mandaat. VWS blijft in deze variant eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de aanvullende regeling PGB.
- Uitgezonderd van de aanvullende regeling PGB worden:
 - Zorgverleners die werkzaam zijn op basis van een overeenkomst van opdracht met familie; en
 - zorgverleners die tevens fungeren als vertegenwoordiger van de budgethouder.
- Er wordt een inkomenscriterium gehanteerd. Dit inkomenscriterium wordt beoordeeld a.d.h.v. het afgesproken uurtarief. Uitgaande van de conceptregeling³ is het bruto uurtarief bij een

¹ <https://www.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2020-48058.html>

² MEMO van het ministerie van VWS aan SVB van 6 oktober 2020.

³ Concept Aanvullende regeling zorgbonus PGB, 20 oktober 2020.

overeenkomst van opdracht ^{5.1.2b} en bij een arbeidsovereenkomst ^{5.1.2b} per uur. Alle overeenkomsten met een uurtarief hierboven komen niet in aanmerking voor de zorgbonus.

- De aanvullende regeling PGB gaat uit van een aanvraagprocedure en niet van een ambtshalve toekenning.
- De uitwerking van de aanvullende regeling PGB richt zich op de PGB werkzaamheden die bekostigd worden vanuit de Wmo, Jeugdwet en Wlz. Dit betekent dat voor de werkzaamheden bekostigd uit de Zvw een aparte uitwerking plaatsvindt en deze regeling niet wordt meegenomen in deze quick-scan.
- Het beoordelingscriterium dat bij de budgethouder komt te liggen is gelijk aan de hoofdregeling, namelijk dat de zorgverlener een bijdrage heeft geleverd aan de strijd tegen COVID-19 of met/voor patiënten met COVID-19 heeft gewerkt. Hier wordt door de SVB niet op gecontroleerd.
- Er dient nog besloten te worden bij wie bezwaar of beroep wordt belegd: SVB of het ministerie van VWS. De SVB betreft beide opties in de quick-scan.
- De SVB is niet verantwoordelijk voor het (achteraf) controleren op rechtmatige uitbetaling van de zorgbonus, die controle organiseert het ministerie van VWS apart.

2 Uitvoerbaarheid

Op het eerste gezicht lijkt de uitvoering van de zorgbonus door de SVB een overzichtelijk en uitvoerbaar proces. Het ontvangen, verwerken en tijdig betalen van aanvragen is voor de SVB bekend terrein, sterker nog het is onze corebusiness. Het inrichten van een digitaal aanvraagloket zal naar verwachting niet de meeste capaciteit vragen. Het voorbereiden en uitvoeren van alle communicatie rond de aanvragen en de toetsing vragen wel veel capaciteit. Het organiseren van bezwaar en beroep is hierin nog niet meegenomen.

De SVB zal zowel een papieren stroom als een digitale stroom inrichten voor het indienen van een aanvraag zorgbonus, waarbij we de budgethouder stimuleren dit zoveel mogelijk digitaal te doen. De inrichting van dit aanvraag en verwerkingsproces zal vergelijkbaar zijn met de inrichting van het project Niet Geleverde Zorg. In bijlage 1 is het veronderstelde proces uitgewerkt in een procesplaat.

De verwachting is dat het meeste werk zal zitten in de (telefonische) afhandeling van de hoeveelheid vragen, klachten en bezwaren die zullen volgen op het moment dat de regeling gepubliceerd wordt. Het volume valt op voorhand lastig in te schatten, omdat ook de groep die wordt uitgesloten vragen zal hebben. Met name de keuze die gemaakt is om bepaalde groepen uit te sluiten van de zorgbonus kan veel rumoer opleveren. Bij de hoofdregeling ontstond er immers ook veel ophef toen bekend werd dat bepaalde beroepsgroepen werden uitgesloten. Dat betekent veel vragen via telefoon, Twitter, WhatsApp en Facebook. Er is zelfs een reële kans dat het beantwoorden van vragen meer werk op zal leveren dan het daadwerkelijk verwerken en betalen van de te ontvangen aanvragen zorgbonus.

Er zijn twee belangrijke issues die opgelost moeten worden om een goede uitvoerbaarheid van de regeling te kunnen borgen:

1. De benodigde personele capaciteit die nodig is om vragen, klachten en bezwaar en beroepszaken omtrent de aanvullende regeling zorgbonus te af te handelen. Het is noodzakelijk dat de publicatie van de aanvullende regeling PGB gelijk oploopt met het beschikbaar hebben van capaciteit bij SVB.
2. Afstemming tussen het ministerie VWS en het ministerie van Financiën over de toepassing en aanpassing van de eindheffingsregeling voor alle PGB zorgverleners en bijkomende voorwaarden.

In hoofdstuk 6 wordt het effect op de benodigde capaciteit toegelicht.

Daarnaast vraagt de SVB expliciet aandacht voor het risico op imagoschade vanwege de keuze om bepaalde groepen uit te sluiten van de zorgbonus voor PGB. In hoofdstuk 9 wordt dit risico op imagoschade verder toegelicht.

Hieronder wordt ingegaan op de voorwaarden rondom de afdrachten tussen het ministerie van VWS en het ministerie van Financiën.

Om het proces van de afdrachten aan de Belastingdienst tot uitvoering te kunnen brengen dient de regeling waarborgen te bevatten die zijn afgestemd tussen het ministerie van VWS en het ministerie van Financiën:

- Uit de regeling moet voldoende duidelijk blijken dat SVB de eindheffingsregeling, zoals die in het belastingplan⁴ reeds voor de zorgbonus aan ZZP werkzaam bij instellingen open is gezet, ook door de SVB voor PGB zorgverleners mag worden gebruikt. Als toevoeging hierbij zou duidelijk moeten zijn dat de SVB de eindheffingsregeling kan toepassen op alle zorgverleners (ook niet-ZZP).
- De betreffende regeling op grond waarvan de eindheffing wordt toegepast vereist een schriftelijke mededeling aan de ontvanger van de zorgbonus dat deze in de eindheffing is betrokken en niet als inkomen in zijn/haar aangifte inkomstenbelasting hoeft te worden betrokken. Op basis hiervan zou de SVB de zorgverlener een mededeling moeten sturen, dit is om meerdere redenen niet raadzaam:
 - De zorgverlener is geen belanghebbende bij het PGB en communicatie verloopt via de budgethouder. De SVB betaalt de zorgbonus en betreft deze via de eigen loonaangifte van de SVB, de budgethouder staat hier fiscaal buiten.
 - De SVB kan niet rechtstreeks een schriftelijke mededeling sturen aan zorgverleners vanwege een beperkt actueel adressenbestand. Hier loopt de SVB dus ook een risico een datalek te veroorzaken.

De SVB stelt de volgende alternatieven voor om aan de eis van een schriftelijke mededeling te voldoen;

1. Aan de betalingsomschrijving kan een mededeling van maximaal 35 tekens worden toegevoegd; bijvoorbeeld: *Zorgbonus 2020 netto onbelast*.
 2. Een invoegbrief voor de zorgverlener kan worden toegevoegd aan de beschikking aan de budgethouder (is dit voldoende om aan wetgeving te voldoen?).
- Duidelijk moet zijn welke gegevens voor de Belastingdienst vereist zijn om aan te tonen op basis waarvan de aangifte en het bedrag eindheffing gebaseerd is.
 - De afdracht gaat niet mee in de reguliere maandelijkse afdracht aan de Belastingdienst. Een eenmalige afdracht over de totale betalingen is efficiënter waarbij er vervolgens een enkele dan wel tweemaal een afdracht volgt voor correcties.

⁴ Belastingplan: voor zzp'ers bij instellingen werkzaam komt er ook een eindheffingsmogelijkheid voor de zorgbonus in lijn met de mogelijkheid die we al hadden, maar die niet van toepassing is op loon in geld. Artikel 32ab Wet LB wordt daartoe aangepast. Het tarief is 75%, maar daarvoor worden de werkgevers gecompenseerd.

3 Handhaafbaarheid

Randvoorwaardelijk is al door de SVB gesteld dat de SVB geen controlerende taak op zich zal nemen, behoudens zover deze strekt tot de beoordeling van de volgende gegevens:

- In de periode 1 maart 2020 tot 1 september 2020 was er een zorgovereenkomst aanwezig;
- in de periode 1 maart 2020 tot 1 september 2020 was er een lopend budget waarop is uitbetaald;
- of de zorgbonus voor de zorgverlener niet al door een andere budgethouder is aangevraagd;
- of de zorgverlener niet ook de vertegenwoordiger is van de budgethouder.

De SVB is niet verantwoordelijk voor het (achteraf) controleren op rechtmatige uitbetaling van de zorgbonus of het terugvorderen daarvan, die controle organiseert het ministerie van VWS apart.

4 Haalbaarheid beoogde invoeringsdatum

De voorlopige planning voor het uitvoeren van de zorgbonus gaat uit van publicatie van de regeling op 18 januari 2021 en opening van het aanvraagloket op 1 februari 2021. Beide momenten vallen in de voor de SVB drukste periode van het jaar. De SVB heeft **geen** capaciteit over om de werkzaamheden voor de zorgbonus binnen de reguliere bezetting op te pakken. Dit betekent dat er gezocht moet worden naar een manier om de capaciteit tijdelijk op te schalen.

Op dit moment onderzoekt de SVB op welke wijze dit het beste gedaan kan worden. Gedacht kan worden aan de inzet van een callcenter, het uitbesteden van bezwaar en beroep of het aannemen van extra uitzendkrachten voor het verwerken van de papieren aanvragen. In elk scenario is er hoe dan ook capaciteit nodig van dienstverlening. Hierover meer in hoofdstuk 6.

Ook als de SVB een callcenter inzet, zal er na de publicatie van de regeling extra inzet worden gevraagd van SVB voor tweedelijns vragen. In januari heeft de SVB geen capaciteit voor tweedelijns vragen beschikbaar. De SVB concludeert daarmee dat het uitvoeren van de aanvullende regeling PGB alleen haalbaar is als de regeling niet eerder dan 1 februari 2021 wordt gepubliceerd. De SVB stelt daarbij de volgende twee mogelijkheden voor, waarbij de voorkeur van de SVB uitgaat naar mogelijkheid A:

- A. Op 1 februari 2021 publicatie van de aanvullende regeling PGB en op 1 februari 2020 opening van het aanvraagloket bij de SVB. Om de budgethouders voldoende tijd te geven om de informatie tot zich te nemen en de aanvraag in orde te maken, blijft het loket 6 weken open, tot en met 14 maart 2021.
- B. Op 1 februari 2021 publicatie van de aanvullende regeling PGB en op 15 februari opening van het aanvraagloket bij de SVB. Om zoveel mogelijk aan te sluiten op de hoofdregeling, blijft het loket in dit scenario 4 weken open. De SVB is van mening dat er nog steeds twee weken nodig zijn om de budgethouders de mogelijkheid te geven de informatie tot zich te nemen en de aanvraag tijdig in orde te maken.

De SVB gaat uit van één (bulk)betaalmoment, wat naar verwachting eind april 2021 zou kunnen plaatsvinden. Indien noodzakelijk volgen er nog één of meerdere betaalmomenten voor herstelbetalingen, bijvoorbeeld n.a.v. een later afgehandeld gegrond bezwaarschrift.

Voor de haalbaarheid is het tot slot van groot belang dat een aantal (voorbereidende) werkzaamheden zo snel mogelijk worden opgepakt. Met name de mogelijke inhuur van een callcenter en eventuele uitbesteding van bezwaar en beroep. Om eventuele werkzaamheden en inkooptrajecten te kunnen starten is zo spoedig mogelijk duidelijkheid vereist of VWS danwel de SVB bezwaar en beroep uitvoert.

Het is noodzakelijk dat de publicatie van de aanvullende regeling PGB gelijk oploopt met het beschikbaar hebben van capaciteit bij SVB.

Wat de risico's zijn als het niet tijdig lukt een callcenter in te huren is toegelicht in hoofdstuk 9.1.

De SVB heeft inmiddels al een groot deel van de verwachte werkzaamheden geprioriteerd en uitgewerkt in een *Roadmap*, zie hiervoor bijlage 2.

5 Effecten voor de klant

De manier waarop het beoordelingscriterium is vastgesteld geeft ruimte voor discussie. Wanneer heeft een zorgverlener daadwerkelijk een bijzondere prestatie geleverd? Wat als de zorgverlener vindt dat die bijzondere prestatie is geleverd, maar de budgethouder dit moeilijk te beoordelen vindt? Dit kan zorgen voor discussies die een budgethouder waarschijnlijk niet gewend is om te voeren en ook niet prettig bij voelt. Door diens afhankelijkheid van de zorgverlener en het belang van een goede onderlinge band, is het denkbaar dat een budgethouder een eventueel verzoek van de zorgverlener niet durft te weigeren terwijl er toch twijfels zijn. Zeker met het oog op het feit dat het nog onduidelijk is in hoeverre en op welke manier er vanuit VWS gecontroleerd wordt op rechtmatigheid.

De keuze om bepaalde groepen zorgverleners uit te sluiten kan de budgethouder ook in een lastig parket brengen. Dat is een boodschap die voor de budgethouder mogelijk moeilijk uit te leggen valt aan zijn zorgverlener. Zie ook het risico zoals beschreven in hoofdstuk 9.1.

6 Effecten op de benodigde capaciteit en kosten

Er is nog een uitgebreidere analyse nodig om een goede schatting te geven welk effect de invoering van de aanvullende regeling PGB heeft op de capaciteit en uitvoeringskosten van SVB. Bovendien is het e.e.a. nog afhankelijk van de keuzes die nog gemaakt moeten worden.

In dit hoofdstuk geeft de SVB wel alvast in hoofdlijnen aan welke processen en onderdelen naar verwachting het meest effect hebben op de capaciteit en de kosten. Een uitgebreidere analyse en volledige schatting van de kosten volgt bij de uitvoeringstoets.

6.1 Effecten op de benodigde capaciteit

Grote stijging aantal klantcontacten verwacht

De verwachting is dat de (telefonische) dienstverlening van SVB onder druk komt te staan vanaf het moment van publicatie van de aanvullende regeling PGB, vanwege het grote aantal betrokkenen⁵ dat contact op zal nemen met de SVB in de traditioneel drukste periode.

Er kunnen verschillende redenen zijn waarom betrokkenen contact opnemen met de SVB naar aanleiding van de aanvullende regeling PGB:

- Een grote groep PGB-zorgverleners wordt uitgesloten en er is veel geld mee gemoeid.
- Er is een aanvraagprocedure die verschillende vragen kan oproepen.
- De budgethouder moet met behulp van de handreiking van het ministerie van VWS, zelf beoordelen of zijn zorgverlener in aanmerking komt voor de zorgbonus. Naar verwachting zal de budgethouder hier vragen over stellen.
- De zorgverlener zal vragen hebben over inkomens- en belastinggevolgen, met name omdat het om een netto uitbetaling gaat.

De populatie die deze vragen potentieel zou kunnen stellen bestaat uit bijna 150.000 personen. Het verwachte telefonievolume hierbij wordt ingeschat op 7.000 telefoongesprekken.

Effect op capaciteitsbehoefte telefonische dienstverlening

De SVB heeft in de genoemde periode geen capaciteit beschikbaar om de grote hoeveelheid verwachte telefonische vragen op te kunnen vangen, zonder dat andere processen hierbij in gevaar komen. De voornaamste reden is dat het telefoonverkeer wordt verwacht in de voor de SVB traditioneel drukke periode van de jaarovergang. De capaciteit is in deze periode noodzakelijk voor een zorgvuldige en tijdige jaarovergang, en alle werkzaamheden die hierbij horen.

Op dit moment kan er vanwege de coronamaatregelen door de SVB ook niet zomaar worden opgeschaald om meer capaciteit beschikbaar te hebben aan de telefoon. Er zijn momenteel dagelijks tussen 40 en 50 medewerkers dienstverlening op kantoor om de telefonie te bemannen. Het blijft afwachten hoe de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen zich ontwikkelen. Het scenario dat de minimaal noodzakelijke bezetting niet gehaald wordt omdat medewerkers niet meer naar kantoor

⁵ Denk hierbij aan budgethouders, vertegenwoordigers en ook zorgverleners. Hierbij zal het zowel gaan om de groep die in aanmerking komt voor de zorgbonus, als de groep die wordt uitgesloten.

willen/kunnen valt hierbij niet uit te sluiten. Ook bestaat in die periode het risico op minder capaciteit door een toename van ziekmeldingen.

Vanwege het voorgaande is de inzet van een callcenter noodzakelijk voor een tijdige en zorgvuldige uitvoering van de aanvullende regeling PGB.

- *Voordelen inzet callcenter:*
 - Huidige telefonische dienstverlening komt niet onder druk te staan waardoor de continuïteit van betalingen en andere reguliere processen is gegarandeerd.
- *Nadelen inzet callcenter:*
 - Extra kosten voor inzet en voorbereiding die nodig is voor inschakelen callcenter.
 - Afhankelijkheden van externe partijen bij (wijziging van) plannen.
 - Meer voorbereidingstijd (aanbesteding/ eventuele PIA etc.).
 - Capaciteit nodig voor begeleiding en opleiding callcenter.
 - Niet alle vragen kan het callcenter zelf opvangen, waardoor er alsnog een beroep moet worden gedaan op Dienstverlening PGB.

De SVB brengt momenteel in kaart welke mogelijke vragen er gesteld kunnen worden en welke kennis hier voor nodig is. Op basis hiervan kan op korte termijn worden beslist welke werkzaamheden een callcenter zou kunnen overnemen en welke ondersteuning hier vanuit Dienstverlening PGB voor nodig is.

Effect op capaciteitsbehoefte webcare⁶

Er wordt ook via digitale kanalen steeds meer contact opgenomen met de SVB. Sinds de coronamaatregelen merkt de SVB dat er met name een stijging zit in het aantal klantcontacten via WhatsApp. Met publicatie van de aanvullende regeling PGB wordt ook bij deze kanalen een flinke stijging aan klantcontacten verwacht. Mogelijk is er extra capaciteit nodig voor webcare om deze stijging op te vangen. Voor de SVB is het eenvoudiger om hierin op te schalen ten opzichte van telefonische dienstverlening. Eventuele uitbesteding van webcare is dan ook niet aan de orde, maar intern is er waarschijnlijk extra capaciteit nodig.

Effect op capaciteitsbehoefte voor verwerking aanvragen

Om de papieren stroom te verwerken is capaciteit noodzakelijk van dienstverlening. Op grond van de huidige criteria van de aanvullende regeling PGB komen er ongeveer 50.000 zorgverleners in aanmerking voor de zorgbonus.

Geschat wordt dat 70.000 budgethouders een aanvraag kunnen doen voor deze groep zorgverleners. Op basis van eerdere ervaringen schat de SVB dat 28.000 budgethouders de aanvraag via de papieren stroom indienen. Het aantal geschatte aanvragen is hoger dan de groep die aanmerking komt voor de zorgbonus omdat meerdere budgethouders voor dezelfde zorgverlener een aanvraag kunnen insturen. Om deze instroom tijdig te verwerken kan het noodzakelijk zijn om (een deel) van de papieren stroom buiten de reguliere werkvoorraden om te verwerken of wellicht andere maatregelen te nemen.

⁶ Onder webcare wordt in deze quickscan verstaan: de afhandeling van klantcontacten via sociale media en WhatsApp.

De papieren stroom zorgt ook voor een impact op de capaciteit van de afdeling basisregistratie. Er moet voldoende capaciteit zijn om papieren aanvragen te verwerken.

Bij de uitvoeringstoets zal er middels een steekproef een schatting worden gemaakt van de verwachte capaciteitsbehoefte voor verwerking van de papierenstroom.

Effect op capaciteitsbehoefte voor bouw en beheer digitaal aanvraagloket

De SVB moet een digitaal aanvraagloket voor de zorgbonus bouwen in MijnPGB. De bouw van dit loket in het portaal zal minimaal twee weken in beslag nemen en de volledige capaciteit van één ontwikkelteam in beslag nemen. Een ontwikkelteam bestaat uit:

- drie ontwikkelaars
- twee testers
- een functioneel ontwerper
- een devops engineer

Gedurende het project moet een aantal van hen beschikbaar zijn om (het MDT) te kunnen ondersteunen bij eventuele incidenten, vragen of storingen.

Effect op capaciteitsbehoefte bezwaar en beroep

Er dient zoals aangegeven nog besloten te worden bij wie bezwaar of beroep wordt belegd: SVB of het ministerie van VWS. Nu er een grote groep wordt uitgesloten van de regeling, is de verwachting dat er veel bezwaar en beroepszaken zullen volgen. Binnen de huidige bezetting is onvoldoende capaciteit beschikbaar voor zowel de afhandeling van de bezwaarzaken als de afhandeling van beroepszaken.

Hieronder wordt ingegaan op verschillende scenario's.

In een mandaatconstructie⁷ zijn er de volgende opties voor het beleggen van bezwaar en beroep:

1. Het ministerie van VWS voert bezwaar en beroep zelf uit (al dan niet met inzet van een externe partij)
2. Het ministerie van VWS mandateert bezwaar en beroep tevens aan de SVB⁸
 - a. De SVB voert bezwaar en beroep uit met eigen medewerkers
 - b. De SVB schakelt een externe partij in om het bezwaar en beroep uit te voeren
3. Het ministerie van VWS mandateert een derde partij.

VWS heeft gevraagd zowel optie 1 als 2 te betrekken in de quick-scan. Zowel optie 1 als 2 staan los van de vraag of er een externe (private) partij wordt ingezet om het bezwaar en beroep feitelijk uit te voeren.

Optie 1: VWS voert bezwaar en beroep zelf uit (al dan niet met inzet van een externe partij)

Voordelen:

- Geen beroep op capaciteit bezwaar en beroep SVB.

⁷ De SVB gaat de besluiten over een zorgbonus voor PGB-zorgverleners in mandaat nemen. De SVB neemt het besluit namens de minister van VWS, de minister van VWS blijft verantwoordelijk, art. 10:1 Awb.

⁸ Mandaat brengt in beginsel de beperking met zich mee dat op een bezwaarschrift niet krachtens mandaat mag worden besloten door degene die het primaire besluit in mandaat heeft genomen (artikel 10:3 lid 3 Awb). Mandaat tot het beslissen op bezwaar dient dus in beginsel aan een ander te worden verleend dan aan degene die krachtens mandaat in eerste instantie heeft besloten. Er is echter wel ruimte om ook bezwaar te mandateren, namelijk via ondermandaat (artikel 10:9 Awb). Ondermandaat betekent dat de gemandateerde op zijn beurt mandaat verleent aan een ander. Juridisch is deze optie dus mogelijk, mits de SVB intern middels ondermandaat regelt dat de personen die op de primaire aanvragen besluiten niet ook tevens bezwaar en beroep behandelt.

- Nu er grote groepen worden uitgesloten is voorzienbaar dat er veel bezwaar wordt ingediend omdat mensen de uitkomst onrechtvaardig vinden. Indien VWS zelf bezwaar en beroep uitvoert kan VWS in schrijnende gevallen het beste in de geest van de wet de politieke keuzes beslissen wat de uitkomst moet zijn. De uitleg van politieke keuzes over het uitsluiten van grote groepen komt daarmee, ook voor schrijnende gevallen primair bij het ministerie van VWS te liggen. Het risico op imagoschade voor de SVB is daarmee kleiner.
- De verantwoordelijkheid voor de inzet van een evt. externe partij en het daaraan verbonden inkooptraject ligt bij het ministerie van VWS'.

Nadelen:

- De SVB zal veel gegevens moeten leveren aan de partij die bezwaar en beroep uitvoert. Dit is minder efficiënt en alsnog een grote inspanning.

Optie 2a: de SVB voert bezwaar en beroep uit met inzet van eigen medewerkers

Voordelen:

- De SVB heeft alle benodigde gegevens om op bezwaar en beroep te beslissen zelf in huis en is hiervoor niet afhankelijk van anderen.

Nadelen:

- Groot beroep op capaciteit bezwaar en beroep van de SVB. Bezwaarschriften worden binnen DPGB momenteel door 4 medewerkers afgehandeld, die het werk voor 50 procent naast regioteamwerkzaamheden doen. Dit komt neer op 2 FTE's. De afhandelingsstijd van één bezwaarschrift is van veel zaken afhankelijk en kan enorm verschillen.
- De weging van moeilijke gevallen komt op het bordje van de SVB (het moeten uitleggen van politieke keuzes, ofwel: strookt de uitkomst van de regeling met de politieke bedoeling ervan?).
Nu er grote groepen worden uitgesloten kan het uitvoeren van bezwaar en beroep negatief afstralen op de SVB en imagoschade opleveren.

Optie 2b: de SVB voert bezwaar en beroep uit en zet hiervoor een externe partij in

Voordelen:

- Ten opzichte van de optie dat het ministerie van VWS zelf een externe partij inschakelt: De SVB schakelt direct met de externe partij, dat maakt gegevenslevering mogelijk gemakkelijker.

Nadelen:

- Er is een PIA noodzakelijk en een verwerkersovereenkomst omdat er persoonsgegevens moeten worden uitgewisseld met een externe partij.
- De weging van moeilijke gevallen wordt de verantwoordelijkheid van de SVB (het moeten uitleggen van politieke keuzes, ofwel: strookt de uitkomst van de regeling met de politieke bedoeling ervan?).
Nu er grote groepen worden uitgesloten kan het uitvoeren van bezwaar en beroep negatief afstralen op de SVB en imagoschade opleveren. Ook als de SVB een derde partij inschakelt is de naam van de SVB immers verbonden aan de beschikking op bezwaar.
- Omdat de naam van de SVB hieraan verbonden ligt voor de hand dat de SVB zich ook zal willen bezighouden met de inhoudelijke afhandeling van bezwaren. Ook al kan een groot deel van

het werk door de externe partij worden gedaan zal er dus alsnog een beroep worden gedaan op de capaciteit van de SVB (vooral JZ en SEB).

- De SVB moet een inkooptraject starten om de externe partij in te schakelen.

Overige effecten op capaciteitsbehoefte

Voor de verdere inrichting en voorbereiding zal vanuit de MDT's van alle beschikbare disciplines capaciteit noodzakelijk zijn (zoals juridische zaken, beleid, privacy medewerkers, procesexperts en procesbeheerders, communicatie). Deze werkzaamheden zijn in hoofdlijnen terug te vinden de Roadmap van bijlage 2. Dit heeft een groot effect op de uitvoering van de reeds geplande werkzaamheden. Her prioritering van de werkzaamheden moet inzicht geven of er voldoende ruimte ontstaat binnen de MDT's voor de benodigde inzet.

6.2 Effecten op de kosten

De SVB heeft een eerste inventarisatie gemaakt van de verwachte processen en onderdelen die kosten met zich mee zullen brengen. Zoals eerder aangegeven is er nog een uitgebreidere analyse nodig om een goede schatting te kunnen doen van de daadwerkelijke kosten.

De SVB verwacht de volgende kosten:

Vaste kosten

- Ontwikkeling en bouw van nieuwe functionaliteit in het portaal MijnPGB voor aanvragen zorgbonus.
- Ontwikkeling en bouwen van een PDF-formulier voor aanvragen via papieren stroom.
- Het maken van noodzakelijke brieven voor bijvoorbeeld bevestiging van ontvangst en de beschikking.
- Inhuur van een callcenter.
- Uitbesteding van de afhandeling van bezwaar en beroep aan externe partij.

Variabele kosten

- Extra noodzakelijke capaciteit dienstverlening voor vragen, klachten en ander klantcontact.
- Extra noodzakelijke capaciteit dienstverlening voor verwerken formulieren.
- Extra noodzakelijke capaciteit basisregistratie voor verwerking ontvangst papieren stroom.

7 Effecten op regeldruk (administratieve lasten)

De administratieve last van de budgethouder zal naar verwachting relatief laag zijn. Hierbij kijken we naar twee aspecten:

1. Het invullen van het formulier om de aanvraag te doen.
2. De beoordeling door de budgethouder of vertegenwoordiger of de zorgverlener in aanmerking komt voor de zorgbonus.

De SVB verwacht dat het invullen van het formulier om de aanvraag te doen voor de budgethouder of vertegenwoordiger eenvoudig zal zijn. In tegenstelling tot bijvoorbeeld een zorgovereenkomst of een wijzigingsformulier, zijn er voor de aanvraag van de zorgbonus maar een beperkt aantal gegevens nodig.

Het gaat om gegevens als:

- Naam en BSN budgethouder
- Naam en BSN zorgverlener
- IBAN
- Handtekening budgethouder

Als de aanvraag digitaal wordt gedaan via het portaal MijnPGB, hoeft een budgethouder weinig gegevens in te vullen. De digitale aanvraag wordt zo ingericht dat de meeste gegevens bij aanvraag al gevuld zijn.

De SVB verwacht dat vooral de beoordeling door de budgethouder of diens vertegenwoordiger of een zorgverlener in aanmerking komt voor de zorgbonus ingewikkeld kan zijn. De budgethouder of vertegenwoordiger zal dit zelf moeten toetsen en heeft hier mogelijk hulp bij nodig. De budgethouder zal hierbij gebruik moeten maken van de handreiking bij de aanvullende regeling PGB. Deze handreiking zal het ministerie van VWS analoog aan de hoofdregeling opstellen.

Bij de hoofdregeling kunnen werkgevers gebruik maken van een handreiking om te helpen beoordelen wie wel of wie niet in aanmerking komt. Onderzocht zal moeten worden of deze methode ook volstaat om budgethouders en vertegenwoordigers de juiste handvaten te bieden om tot een goede beoordeling te komen of dat een alternatief nodig is. Feit is dat een goede uitleg en handvaten nodig zijn.

8 Gevolgen voor de verantwoordings- en beleidsinformatie

In samenwerking met het ministerie van VWS worden er nog werkgroepen samengesteld om nadere afspraken te maken over de verantwoordings- en beleidsinformatie. Een nadere uitwerking van de gevolgen voor de verantwoordings- en beleidsinformatie volgt daarom nog.

9 Implementatie risico's en control

9.1 Risico's SVB

Risico op imagoschade

De SVB begrijpt de wens van het ministerie van VWS om zoveel mogelijk bij de hoofdregeling aan te sluiten, maar vraagt zich af het uitsluiten van zorgverleners die werken op grond van een overeenkomst van opdracht met partners of familieleden (OVO Fam) een juiste keuze is. De SVB verwacht dat het uitsluiten van met name deze groep impact zal hebben. Het gaat dan over de mogelijke verwachtingen die er binnen de doelgroep zijn ontstaan na politieke uitspraken waaraan nu niet wordt voldaan. Het is een boodschap die niet licht zal vallen en waarbij het risico op imagoschade voor de SVB reëel is.

Juist binnen deze groep kan er sprake zijn van situaties waarbij:

- Een zorgverlener zich heeft ingezet voor een budgethouder met COVID-19 en/of
- Een bijdrage heeft geleverd aan de strijd tegen COVID-19.

Om het risico op besmetting te voorkomen is er in veel gevallen voor gekozen om zorgverleners van buiten het gezin/directe kring buiten de deur te houden. De consequentie van deze keuze was dat de zorg voor de budgethouder volledig op de schouders van de partners en familieleden aankwam. Ook het sluiten van dagbestedingscentra en centra met verblijf is vaak door hen volledig opgevangen.

In het afgelopen half jaar heeft de SVB uit deze doelgroep veel vragen en signalen ontvangen die dit beeld onderschrijven. In veel gevallen was er binnen de huidige afspraken in de PGB-keten geen ruimte om de extra gewerkte uren te declareren. Ook de tijdelijke coronamaatregelen boden hier niet of nauwelijks ruimte voor. Op basis van signalen uit onze dienstverlening merkt de SVB dat de vraag of ze dan nu wel in aanmerking komen voor de zorgbonus bij deze doelgroep steeds meer begint te leven.

Als men te horen krijgt dat deze groep uitgesloten wordt van de aanvullende regeling PGB, kan dit voor onvrede zorgen. De SVB zal door hen gezien worden als eerste aanspreekpunt, en wellicht ook als de partij die de criteria om in aanmerking te komen, heeft opgesteld.

Het is daarom van groot belang dat het ministerie van VWS in samenwerking met de SVB en Per Saldo zo snel mogelijk afspraken maakt over de te volgen communicatiestrategie. Hoe laten we de boodschap dat niet iedereen in aanmerking komt zo zacht mogelijk landen?

Een goed doordacht communicatieplan komt enerzijds de uitvoerbaarheid van de aanvullende regeling PGB ten goede en zal anderzijds het risico op imagoschade voor de SVB beperken. Om vast een voorschot op de nog te ontwikkelen strategie te nemen, stelt de SVB het volgende voor. Knip de boodschap over het uitsluiten van bepaalde groepen los van de publicatie van de regeling zorgbonus in 2021. Communiceer dit eerder, het liefst zo snel mogelijk. Dat heeft de volgende voordelen:

1. De SVB is als uitvoerder dan nog niet in naam aan de zorgbonus voor PGB verbonden. Dit verkleint het risico op imagoschade voor de SVB.
2. De groepen die worden uitgesloten bellen de SVB niet (of minder vaak), op het moment dat we de regeling gaan uitvoeren. Dit komt de uitvoerbaarheid van de regeling ten goede.

Risico misbruik en oneigenlijk gebruik van de Regeling

De aanvullende regeling PGB en de voorgestelde uitvoering biedt op grond van de huidige uitgangspunten voor zowel de budgethouder als de zorgverlener ruimte tot misbruik van de regeling:

- De SVB kan enkel controleren op 'harde criteria', zoals het aanwezig zijn van een zorgovereenkomst, een declaratie in de periode 1 maart 2020 tot 1 september 2020 en het op de zorgovereenkomst vastgestelde uurtarief. De SVB kan niet controleren of de declaratie in verband met Niet-Geleverde Zorg⁹ is gedaan. Dit kan betekenen dat de zorgverlener geen zorg heeft verleend, wel hiervoor een vergoeding heeft ontvangen en een zorgbonus ontvangt. Hierbij is samenspanning met de budgethouder een mogelijkheid.
- De SVB controleert of er dubbele aanvragen worden gedaan en zal de zorgbonus slechts éénmaal per zorgverlener uitbetalen. Er is echter een risico dat een zorgverlener bij de SVB geregistreerd staat als natuurlijk persoon (met een BSN) en als zorgprofessional (met een KvK) met verschillende IBAN's. Hierbij bestaat het risico dat de zorgverlener toch dubbel uitbetaald krijgt.
- Daarnaast is het ook mogelijk dat de zorgverlener meerdere keren een zorgbonus ontvangt als de zorgaanbieder werkzaam is binnen het PGB én gelieerd is aan een zorginstelling die via de hoofdregeling ook een zorgbonus heeft uitgekeerd aan de zorgverlener.
- Tot slot weet de SVB uit ervaring dat er situaties bestaan waarin de zorgverlener druk uitoefent op de budgethouder om akkoord te gaan met bijvoorbeeld declaraties waarbij het aantal uren zorg hoger is dan in werkelijkheid geleverd is. De budgethouder bevindt zich soms in een afhankelijke positie ten opzichte van de zorgverlener en voelt zich gedwongen hiermee akkoord te gaan. In een dergelijke situatie is het niet ondenkbaar dat de budgethouder zich ook gedwongen voelt de zorgbonus aan te vragen voor de zorgverlener.

Risico continuïteit dienstverlening bij geen of onvoldoende ondersteuning callcenter

Het uitvoeren van de aanvullende regeling PGB vraagt zoals eerder gesteld een grote capaciteit van de SVB en in het bijzonder van Dienstverlening PGB. Het inhuren van een callcenter op korte termijn brengt uitdagingen met zich mee op juridisch- en inkooptechnisch gebied. Bij knelpunten op dat gebied bestaat het risico dat het organiseren van een callcenter niet tijdig geregeld is en hierdoor Dienstverlening SVB niet of onvoldoende wordt ondersteund. In dat geval zal de telefonie door de reguliere dienstverlening opgepakt moeten worden. In een toch al drukke periode heeft dit mogelijk gevolgen voor de continuïteit van onze dienstverlening en in het bijzonder van de betalingen.

Gevolgen prioritering werkzaamheden

Een ander gevolg van de uitvoering van de aanvullende regeling PGB is dat er keuzes gemaakt moeten worden in de onderwerpen die opgepakt en uitgevoerd worden door Dienstverlening PGB. De aanvullende regeling PGB wordt als een belangrijk project geprioriteerd en valt hiermee net onder de onderwerpen die toezien op de continuïteit van onze dienstverlening. Concreet betekent het uitvoeren van aanvullende regeling PGB dat de volgende onderwerpen niet, of pas maanden later opgepakt kunnen worden:

- Expertisecentrum budgethouder

Bij dit onderwerp worden producten ontwikkeld die de medewerkers dienstverlening moeten toerusten met extra kennis en vaardigheden als het gaat om het adviseren en het informeren van budgethouders over de (werkgevers)taken en – rechten die zij hebben. Ook producten zoals

⁹

communicatiemiddelen voor de budgethouder over dit onderwerp vallen hieronder en kunnen derhalve nu niet opgepakt worden.

- Expertisecentrum zorgverlener

Zorgverleners behoren tot een bijzondere groep binnen het PGB landschap. Alhoewel zij geen directe “klant” zijn van de SVB, ziet de SVB wel degelijk toegevoegde waarde in het informeren en bedienen van deze doelgroep. Dit project omvat een klantonderzoek onder zorgverleners om na te gaan waar de wensen en behoeftes liggen van zorgaanbieders en het ontwikkelen van producten die in deze wensen en behoeftes voorzien.

- PGB2.0

Vanuit PGB2.0 wordt gevraagd om capaciteit bij het uitvoeren van de DPIA voor PGB2.0. De SVB kan nu niet de gewenste ondersteuning bieden bij de DPIA. Daarnaast leveren we normaliter een bijdrage aan de ketenanalyse sessies, het uitwerken van workarounds en werkinstructies. Deze werkzaamheden lopen mogelijk vertraging op.

- GGZ naar Wlz

In verband met een wetwijziging zal er een selecte groep GGZ mensen worden overgeheveld naar de Wlz. Dit proces moet intern worden voorbereid en begeleid zodat er geen knelpunten ontstaan in dit proces. Mogelijke knelpunten kunnen resulteren in betalingsproblemen voor deze groep zorgverleners.

- Preventiepakket tegen misbruik en oneigenlijk gebruik PGB

Het preventiepakket tegen misbruik en oneigenlijk gebruik van het PGB omvat meerdere producten die van toegevoegde waarde zijn in het voorkomen van PGB Fraude. Zo verhogen we de fraude awareness onder medewerkers van Dienstverlening PGB, willen we budgethouders beter uitrusten met kennis en mogelijkheden om zich te wapenen tegen misbruik door een zorgverlener en gaan we met ketenpartijen in gesprek om te peilen in welke mate we hen kunnen ondersteunen in de preventie van PGB Fraude.

9.2 Risico's budgethouder

Op dit moment is nog niet duidelijk of en hoe het ministerie van VWS controles op de toegekende en uitbetaalde zorgbonussen wil vormgeven. Het is voor de SVB dan ook moeilijk in te schatten welk risico de budgethouder loopt. Zoals aangegeven in hoofdstuk 7 is de verwachting dat het voor budgethouder niet altijd even makkelijk zal zijn om te beoordelen of zijn zorgverlener in aanmerking komt voor de bonus.

9.3 Risico's zorgverlener

De zorgverlener krijgt de zorgbonus netto uitbetaald en hoeft deze daarom ook niet op te geven bij de inkomstenbelasting. Dit zal heel duidelijk en bij herhaling gecommuniceerd moeten worden om te voorkomen dat de zorgverlener dit niet alsnog per ongeluk doet. Tussen het uitbetalen van de zorgbonus en het doen van de inkomstenbelasting over 2021 zit een klein jaar en daarom bestaat de kans dat de zorgverlener de zorgbonus alsnog per abuis opgeeft. Op dat moment loopt de zorgverlener onbedoeld het risico dat de zorgbonus alsnog gevolgen heeft voor eventuele toeslagen.

10 ICT/IV

De SVB wil de aanvraag van de zorgbonus ook digitaal mogelijk maken. Hiervoor zal voor het portaal MijnPGB (PGB 1.0) een nieuwe functionaliteit ontwikkeld worden. Via deze functionaliteit gaat de SVB alleen die zorgverleners tonen die in aanmerking komen voor de zorgbonus. Het portaal is een via DigiD beveiligde omgeving.

Deze selectie van zorgverleners die in aanmerking komen wordt gemaakt op basis van de volgende criteria:

- Alle arbeidsovereenkomsten met een bruto uurloon van maximaal 5.1.2b
- Overeenkomsten van opdracht met een bruto uurloon van maximaal 5.1.2b
- Overeenkomsten moeten actief zijn geweest in de periode 1 maart tot 1 september.
- In aanmerking komen alleen die overeenkomsten waarvoor in de genoemde periode minimaal 1 keer gedeclareerd is.¹⁰
- Uitgesloten zijn: alle overeenkomsten met partner of familielid, zorgverleners die ook vertegenwoordiger zijn en zorgovereenkomsten met een instelling.

Het formulier zelf zal voor het belangrijkste deel al door de SVB voorgevuld aangeboden worden. Alle gegevens die al bij de SVB bekend zijn, plus het bedrag van 5.1.2b hoeft de budgethouder of de vertegenwoordiger niet meer zelf in te vullen. Wel zal er verklaard moeten worden dat de zorgverlener vanwege extra inzet in aanmerking komt voor de zorgbonus en zal het formulier ondertekend moeten worden door de budgethouder. Er wordt voor betaling gecontroleerd op dubbele aanvragen, om dubbele betalingen te voorkomen.

PGB 2.0

Voor PGB 2.0 budgethouders is het, vanwege een andere inrichting van het systeem, naar alle waarschijnlijkheid straks niet mogelijk om gebruik te maken van de digitale stroom. Budgethouders die onder PGB 2.0 vallen dienen hun aanvraag in dat geval via de papieren stroom in te dienen.

Voor deze budgethouders moet binnen de SVB nog worden uitgezocht:

- Hoe medewerkers straks de juiste informatie kunnen geven als het gaat om de vraag of de aanvraag is ontvangen of de vraag of de zorgbonus is uitbetaald.
- Hoe aanvragen van PGB 2.0 budgethouders gearcheeerd worden.
- Hoe er wordt omgegaan met registratie van betalingen als de zorgverlener zowel PGB 1.0 als PGB 2.0 actief is.

¹⁰ De SVB kan niet controleren of de zorg ook daadwerkelijk geleverd is. Wij gaan af op ingediende declaraties.

11 Gegevensuitwisseling

Iedere nieuwe vorm van persoonsgegevensuitwisseling dient voorzien te zijn van een privacy impact assessment (PIA). Zoals gezegd worden er in samenwerking met het ministerie van VWS nog werkgroepen samengesteld om nadere afspraken te maken over de verantwoordings- en beleidsinformatie. Op dit moment is het dan ook nog niet duidelijk welke (persoons)gegevens de SVB voor de uitvoering van de aanvullende regeling PGB moet delen met externe partijen, zoals VWS.

Het is aannemelijk dat er, bijvoorbeeld bij het ministerie van VWS, behoefte zal zijn aan bepaalde gegevens. Denk hierbij aan een eindrapportage. Momenteel is nog niet duidelijk of dit van de SVB verwacht wordt en of er persoonsgegevens mee gemoeid zijn. Zodoende is het nu nog niet zeker of een PIA op de aanvullende regeling PGB überhaupt noodzakelijk is, het valt in elk geval nu nog niet uit te sluiten.

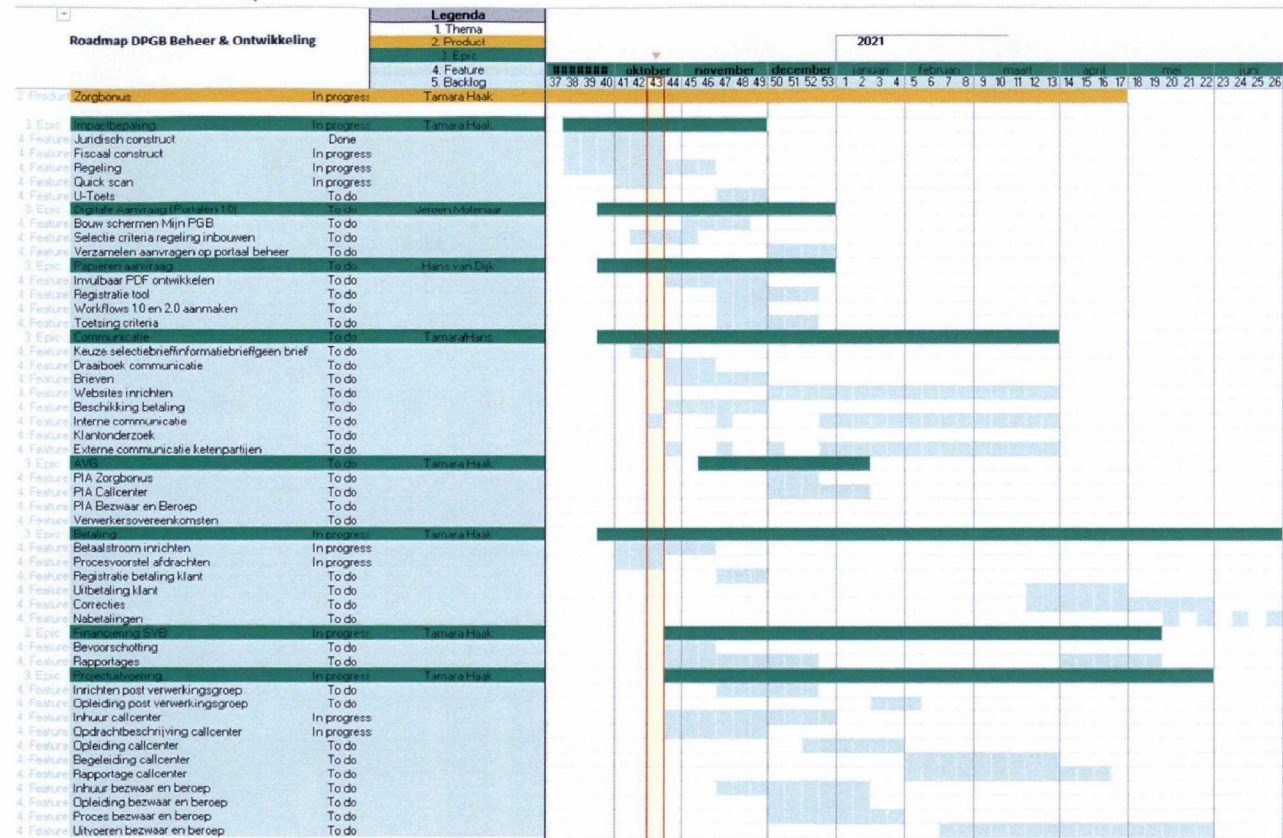
In dit kader is het van belang dat het ministerie van VWS en SVB op korte termijn afspraken maken over het volgende:

- Is de SVB verwerker of gezamenlijk verwerkersverantwoordelijke?
- Moet de SVB voor de uitvoering van de aanvullende regeling PGB persoonsgegevens delen met externe partijen? Zo ja, welke persoonsgegevens en welke partijen?
- Wat zijn de bewaartermijnen die de SVB in dit kader moet hanteren, en waar moeten deze gegevens worden bewaard?

Indien gekozen wordt voor het inhuren van een externe partij, zoals een callcenter, of het uitbesteden van bezwaar en beroep, dan is het zaak om in een vroeg stadium duidelijkheid te krijgen over het volgende:

- Met wie en welke persoonsgegevens worden er door SVB gedeeld of ontvangen en op welke manier?
- Er moet een verwerkersovereenkomst worden opgesteld.
- Er moet een geheimhoudingsverklaring worden opgesteld.

BIJLAGE 2: Roadmap



951600



Sociale Verzekeringsbank

Hoofdkantoor

Postbus 1100, 1180 BH Amstelveen

PostNL
Port Betaald
Port Payé
Pays-Bas

SVB Amstelveen
Van Heuven Goedhartlaan 1, 1181KJ
AMSTELVEEN

Frankering
betaald



R Aangetekend

D-A-1

Ministerie VWS

t.a.v. 5.1.2e

Postbus 20350

2500EJ 'S-GRAVENHAGE

3SHQAZ7403239

Recommandé

NL



3SHQAZ7403239

P2202

VOLESGEZONDHEID
WELZIJN EN SPORT
29 OKT. 2020
SCANPLAZA

Is deze post niet voor u?

Volgt u dan alstublieft deze drie stappen:

1. De geadresseerde

- ☐ is niet bekend op dit adres
- ☐ is overleden
- ☐ is verhuisd naar:

Straat en huisnummer

Postcode en plaats

2. Schrijf voorop de envelop 'retour afzender'**3. Stop de envelop in een brievenbus**

Bedankt voor uw moeite!