



# Projectplan 'Uitvoering aanvullende bijstand 65-plussers door de SVB'

## Inleiding

Bijgaand vindt u een projectplan voor een pilot waarin ervaring wordt opgedaan met de uitvoering van de aanvullende bijstand voor 65-plussers door de SVB.

### 1. Aanleiding

Het initiatief tot deze pilot is genomen door meerdere gemeenten (onafhankelijk van elkaar) en de SVB.

### 2. Achtergronden

De verbetering van de dienstverlening door de overheid aan de burger is een belangrijke prioriteit van het Kabinet Balkenende. Staatssecretaris Van Hoof heeft deze ambitie geconcretiseerd naar de dienstverlening in de SUWI-keten. Op zijn initiatief zijn verschillende verbeteracties gestart gericht op een meer gebruiksvriendelijke en doelmatige procesinrichting binnen de organisaties van Werk en Inkomen. Een van deze acties was het instellen van de expertcommissie Keller<sup>1</sup>. De commissie Keller heeft inmiddels een rapport uitgebracht met tal van aanbevelingen voor verbetering en versnelling van de totstandkoming van de gewenste informatievoorziening en elektronische dienstverlening in het SUWI-domein. Kern van de oplossing is het realiseren van een dienstverleningsconcept dat de burger centraal stelt. Verschillende gemeenten en de SVB willen deze oplossing uitwerken in een pilot, waarin de uitvoering van de aanvullende bijstand voor 65+ wordt geconcentreerd bij een loket: de SVB.

Tevens is op 1 januari 2004 de Wet Werk en Bijstand ingevoerd. Deze wet heeft als primaire doelstelling het terugdringen van het aantal bijstandsgerechtigden. Als gevolg van de WWB heeft op lokaal niveau een omslag plaats gevonden in beleid en uitvoering van de bijstandswet. Gemeenten zijn zich gaan concentreren op de versterking van hun regie over de arbeidsmarkt en reïntegratie. Deze omslag kan zich niet vertalen naar de bijstandsverlening voor personen met een onvolledige AOW-uitkering. Deze groep hoeft immers per definitie niet beschikbaar te zijn voor de

---

<sup>1</sup> De burger bediend, eindrapport april 2005.



arbeidsmarkt. De bijstandsverlening voor huishoudens met een onvolledige AOW- uitkering heeft daarom een sterk administratief karakter. Personen van 65+ hebben doorgaans primair een inkomensrelatie met de SVB. De afhankelijkheid van de Gemeentelijke Sociale Dienst (GSD) voor de aanvullende bijstand levert hen extra administratieve lasten op.

Tot slot heeft de Kamer de regering via de motie Koser Kaya<sup>2</sup> via de motie Koser Kaya verzocht om te onderzoeken "hoe en wanneer het uitkeren van inkomenstoelagen aan AOW-ers met inachtneming van de voor de bijstand geldende normen kan worden uitgevoerd door de SVB in plaats van door de gemeenten".

### **3. Projectbeschrijving**

#### **3.1 Omschrijving pilot**

De SVB voert de aanvullende bijstand uit voor personen van 65 jaar en ouder. Kerndoel is het verbeteren en vereenvoudigen van de dienstverlening aan de burger. Daarbij gaat het om het gehele proces; omvattende de communicatie en voorlichting aan de burger, een vereenvoudigde uitvraag van gegevens (conform advies van de commissie Keller), de verwerking van de aanvraag, tussentijdse mutaties, handhaving, betaling en terugvordering.

#### **3.2 Specifieke onderwerpen**

- Ontwikkeling en inrichting van intake en gegevensuitwisseling zodat cliënten maar één keer dezelfde gegevens behoeven aan te leveren.
- Uitvoering geven aan een omgekeerde intake (conform advies uit Keller rapport) op basis van beschikbare gegevens in overheidsbrede basisregistraties en SUWI-registers.
- Optimale benutting van basisregistraties en ICT opdat niet gebruik van de aanvullende bijstand en relevante voorzieningen als bijzondere bijstand, WVG etc wordt tegengegaan en beperkt.
- Ontwikkeling van gemeenschappelijk dienstverleningsconcept dat optimaal aansluit bij de lokale uitvoering van aanpalende voorzieningen als de bijzondere bijstand, de WVG etc
- Uitvoering van de handhavingsaspecten zoals verbonden aan de bijstandsverlening aan personen van 65 jaar en ouder door de SVB.
- Handhavingsonderzoek (binnenland) door koppeling en afstemming van processen en gegevens binnen en buiten het SUWI-domein.

#### **3.3 Afbakening**

De uitvoering van de bijzondere bijstand, of de WVG behoort niet tot deze pilot.

---

<sup>2</sup> TK 2004-2004, 29 850, nr 11



### **3.4 Doelstellingen**

- Realiseren van en ervaring opdoen met een vereenvoudiging van de uitvraag van gegevens opdat aan de cliënt nog maar één keer dezelfde gegevens worden uitgevraagd en de intake sterk wordt versimpeld.
- Bevorderen en verspreiden van bovenstaande doelstelling ('gedachtengoed commissie Keller') onder andere gemeenten.
- Optimalisering dienstverleningsconcept.
- Het realiseren van een dienstverleningsconcept dat aansluit bij de uitvoering van voorzieningen als de bijzondere bijstand en de WVG (en straks de WMO)
- Terugdringing niet gebruik
- Vermindering administratieve lasten

### **3.5 Te bereiken eindresultaten**

- Vereenvoudigde uitvraag van gegevens en omgekeerde intake
- Verbeterde dienstverlening aan de cliënt.
- Teruggebracht niet gebruik.
- Geïntegreerde uitvoering AOW-WWB
- Beperking van administratieve lasten voor gemeenten.

## **4. Uitgangspunten en randvoorwaarden**

### **4.1 Uitgangspunten**

- Burger staat centraal
- Omgekeerde intake: niets vragen, tenzij.
- Uitvoering binnen vigerende regel- en wetgeving
- Pilot gaat niet ten koste van reguliere taken SVB
- De uitvoering van de algemene bijstand aan 65+ door SVB geschiedt in opdracht en voor rekening en risico van de opdrachtgever.
- Gemeenten blijven onverminderd verantwoordelijk voor het budget en de verantwoording over het budget naar de Rijksoverheid en de lokale overheid.
- Kostenneutrale uitvoering in structurele situatie.
- Uitvoering op basis van gescheiden fondsen en kasstromen.



#### 4.2 *Randvoorwaarden*

- De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid stemt in met uitvoering van de pilot door de SVB.
- Privacy bescherming blijft gewaarborgd.
- Uitvoering conform Nationale en Europese aanbestedingsregels.
- Voldoende politiek draagvlak op lokaal niveau, blijkend uit een mandaat van College aan SVB.

### 5. **Deelnemende gemeenten**

#### 5.1 *Samenstelling van de groep deelnemende gemeenten (criteria)*

Uitgegaan wordt van een groep van 8 pilot gemeenten. Vertrekpunt is dat de groep qua omvang en representativiteit zó moet zijn samengesteld dat de resultaten voldoende zeggingskracht hebben over een eventuele structurele organisatie. Vanuit die achtergrond is een omvang van circa 10% van het huidige aantal bijstandsgerechtigde 65+ gewenst en deelname van meerdere gemeenten van verschillende grootte en geografische ligging. Om te komen tot een optimale spreiding wordt voorgesteld de pilot uit te voeren met de onder 5.1. genoemde gemeenten, inmiddels aangevuld met de gemeente Winterswijk, als 8<sup>e</sup> gemeente in het Oosten van het land.

#### 5.2 *Voorlopige samenstelling deelnemende gemeenten en aantallen AOW-gerechtigden met aanvullende bijstand*

##### Deelnemende gemeenten

Almere:	280
Cuijk	40
Den Haag:	1.920
Eindhoven:	400
Hilversum:	100
Zoetermeer:	200
Tilburg	590
Winterswijk	
Totaal:	3.530

(Bron: CBS, 2004)<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Dit zijn de cijfers over 2003. Inmiddels is de instroom in enkele plaatsen aanzienlijk gestegen.



### **5.3 Eisen en randvoorwaarden met betrekking tot de uitvoering**

- Laagdrempelige en vereenvoudigde uitvraag van gegevens onder meer te realiseren door een omgekeerde intake.
- Optimale en laagdrempelige Inrichting van front office. De aanvraag kan eventueel worden ingenomen op meerdere locaties. Mogelijkheden: bij betrokkene thuis, ten kantore van de sociale dienst of in het dichtstbijzijnde wijk of buurtcentrum. In voorkomende gevallen is een tolk aanwezig
- Aansluiting bij lokale uitvoering van relevante voorzieningen als bijzondere bijstand en WVG blijft gegarandeerd. De pilot werpt geen extra (administratieve) drempels op.
- Projectplan wordt op lokaal niveau uitgewerkt in overleg met cliëntenraden en ouderenorganisaties.
- Aansluiting bij bestaande administratieve en organisatorische infrastructuur SVB
- Eenduidigheid in inrichting en uitvoering
- Convergentie in definities, gegevensuitwisseling en procesinrichting tussen gemeenten en SVB.
- Aanvullende individuele afspraken met gemeenten over de inrichting van de pilot, handhaving etc. zijn mogelijk.

### **5.4 Verantwoordelijkheidsverdeling en vastlegging**

De SVB voert de aanvullende bijstand voor personen van 65 jaar en ouder uit in opdracht en verantwoordelijkheid van de aan de pilot deelnemende gemeenten. De SVB garandeert daarbij dat de uitvoering van de reguliere taken niet in gedrang komt. Gemeenten blijven onverminderd verantwoordelijk voor de budgetten en verantwoording over de budgetten naar de Rijksoverheid en lokale overheid (het College en de Raad). Nadere afspraken over de uitvoering, de inrichting en de verantwoordelijkheidsverdeling tussen partijen worden vastgelegd in een convenant.

### **5.5 Reservelijst (optioneel)**

Bij het aanzoeken van gemeenten is gebleken dat de belangstelling onder gemeenten voor deelname aan de pilot groot is. Voorgesteld wordt om een reservelijst op te stellen, en belangstellende gemeenten de mogelijkheid te geven om bij voldoende resultaat tussentijds (na één jaar) in te stromen (zie ook onder monitoring).

## **6. Fasering, activiteiten en tussentijdse beslismomenten**

### **6.1 Fase 1: Initiatiefase (tot 1 juli 2005)**

#### *Activiteiten:*

- Opstellen projectplan door Conclusion Consulting in nauwe samenwerking met gemeenten en SVB.



- Opstellen voorlopige begroting

*Resultaat:*

- Projectplan gereed t.b.v. politieke en bestuurlijke besluitvorming.

**6.2 Fase 2: Voorbereidingsfase (tot 1 september 2005)**

*Gemeenschappelijke activiteiten:*

- Juridisch vooronderzoek (relevante wetgeving op het terrein van aanbesteding, privacy, gelijke behandeling etc.
- Aanpassen projectplan op basis van opmerkingen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

*Activiteiten SVB:*

- Nadere uitwerking en planning van de voorbereidende activiteiten, te weten:
  - Advisering door Raad van Advies en voorbereiding formele toestemming door minister van SZW
  - Inrichting van het uitvoeringsproces (incl. Aanpassing van automatisering, front-office)
  - Inrichting controle en verantwoording
  - Ontwikkeling klantcommunicatie-producten

*Activiteiten Gemeenten:*

- Vertalen van gevolgen van deelname aan pilot voor personeel en organisatie.
- Ontwikkelen en aanpassen van communicatie-instrumenten.
- Verspreiden van gedachtengoed commissie Keller en actieve werving van gemeenten voor parallelle pilot in verband met de objectiviteit en de vergelijkbaarheid van de resultaatmeting.
- Overleg met SVB.
- Voorbereiding politieke besluitvorming.

**Resultaten/beslissingen**

- Definitieve besluitvorming over procesinrichting (back-office).
- Er zijn nadere afspraken gemaakt over de kostenverdeling.
- Nadere afspraken tussen gemeenten over handhaving, aanvullende dienstverlening.



### 6.3 Realisatiefase (1 september 2005 - 31 december 2005)

#### *Gemeenschappelijke activiteiten:*

- Evt: definitieve uitwerking/ aanpassing van vormgeving pilot op basis van bevindingen staatssecretaris
- Voorbereiding van nulmeting en monitoring
- Uitvoeren nulmeting
- Aanvragen van subsidie bij INAXIS
- Communicatieplan opstellen
- Communicatie met derden (ZBO's, gemeenten) over pilot (specifiek 'Keller' elementen)

#### *Activiteiten SVB:*

- Ondertekening convenant
- Inrichting van het proces zoals voorbereid in fase 2
- Inrichting front office in samenwerking met deelnemende gemeenten
- Overleg en afstemming met klanten.
- Communicatie aan klanten

#### *Gemeenten:*

- Ondertekening convenant
- Nadere concretisering van gevolgen pilot voor personeel en organisatie.
- Aanvullende afspraken met accountants en aanpassing van controle systemen.
- Inrichting front office in samenwerking met SVB
- Overleg en afstemming met cliëntenorganisaties, ouderenbonden en/ of minderhedenorganisaties.
- Aanpassing van klantcommunicatie.
- Start voorlichting en informatievoorziening naar betrokken partijen.
- Voorbereiden en afronden politieke besluitvorming.
- Overdracht lopende dossiers

#### *Resultaten:*

- Convenant is afgesloten.



- Resultaten nulmeting zijn bekend
- Processen zijn ingericht en gebruiksklaar.
- Cliënten zijn op de hoogte gesteld.
- Gegevens zijn uitgewisseld.
- Financiering is geregeld.
- Derden zijn geïnformeerd over de pilot
- Er ligt een gestructureerd plan voor doorontwikkeling van dienstverleningsconcept/ infrastructuur (gegevensuitwisseling)

### *6.3 Uitvoeringsfase (1 januari 2006- 31 december 2007)*

#### *Gezamenlijke activiteiten:*

- Overleg en afstemming met cliëntenorganisaties, ouderenbonden en minderhedenorganisaties
- Voorlichting en communicatie naar cliënten.
- Actieve communicatie naar externen/ kennisdelen
- Doorontwikkeling dienstverleningsconcept/ optimalisering infrastructuur.
- Overleg en afstemming.
- Tussentijdse uitvoering monitoring

#### *Activiteiten SVB:*

- In ontvangstneming en verwerking van aanvragen op basis van omgekeerde intake.
- Afhandeling van mutaties.
- Uitbetalen aanvullende bijstand.
- Controle op rechtmatigheid bijstandsverlening (handhaving).
- Sanctioneren en terugvorderen onrechtmatig/ teveel betaalde bijstand.
- Actieve voorlichting en communicatie aan cliënten.
- Doorontwikkeling dienstverleningsconcept/ infrastructuur.
- Overleg en afstemming met gemeenten.
- Overdracht van verantwoordingsinformatie aan gemeenten
- Uitwisseling van gegevens met gemeenten en andere (overheids) organisaties.
- Verlenen van medewerking aan onderzoek IWI.

#### *Activiteiten Gemeenten:*

- Voorlichting en communicatie cliënten
- Doorontwikkeling dienstverleningsconcept/infrastructuur
- Koppeling van gegevens ten behoeve van de uitvoering van relevante, aanpalende voorzieningen als bijzondere bijstand en WVG.
- Overleg en afstemming met SVB



- Verwerking van verantwoordingsinformatie SVB
- Overleg en afstemming met cliëntenorganisaties
- Uitwisseling van gegevens met SVB
- Verlenen van medewerking aan onderzoek IWI
- SVB wordt gebudgetteerd

*Resultaten/ beslissingen:*

- Eventueel tussentijdse bijstelling op basis van uitkomsten monitor of overleg
- Omgekeerde intake is gerealiseerd.
- Dienstverlening is verbeterd
- Niet gebruik is verminderd. Dit betekent derhalve dat het aantal bijstandsgerechtigden is toegenomen.
- Administratieve lasten worden beperkt
- Tussentijdse resultaten worden zichtbaar door uitkomsten monitor.

## **6.5 Nazorgfase (vanaf 1 januari 2008-**

*Activiteiten SVB:*

- Accountantscontrole en verslaglegging .
- Evaluatie.
- Voorlichting en communicatie naar cliënten.
- Levering van gegevens/ dossiers

*Activiteiten Gemeenten:*

- Accountantscontrole en verslaglegging.
- Verlenen van medewerking aan IWI onderzoek.
- Evaluatie.
- Voorlichting en communicatie naar cliënten.
- Overdracht van dossiers

*Gemeenschappelijke activiteiten:*

- Evaluatie.

*Resultaten:*

- Evaluatierapport is beschikbaar.

## 7. Financiering/kostenposten

### 7.1 *Uitgangspunten*

- Fondsen en financieringstromen blijven strikt gescheiden.
- Beschikbaarheid van het uitkeringsgeld op het moment van uitbetalen
- Afrekening van werkelijk gemaakte uitvoeringskosten achteraf
- Onderscheid tussen initiële kosten en structurele uitvoeringskosten
- Uitvoering is kostenneutraal
- Voor de project kosten wordt subsidie aangevraagd bij INAXIS

### 7.2. *Initiële kosten SVB*

- Inrichting van het uitvoeringsproces (incl.aanpassing van automatisering, front-office)
- Inrichting controle en verantwoording
- Ontwikkeling klantcommunicatie-producten
- Opleiding medewerkers uitvoering
- Afsluiten convenanten met deelnemende gemeenten
- Overleg en afstemming met cliëntenorganisaties/ouderenbonden en minderhedenorganisaties
- Samenwerking met gemeenten in uitvoeringsfase (op basis van de afspraken zoals vastgelegd in het convenant
- Initiële levering van gegevens/ dossiers

### 7.3 *Initiële kosten Gemeenten*

*Opmerking vooraf: deze kosten kunnen onderling sterk verschillen*

- Personeelskosten
- Ontwikkelen en aanpassing communicatie-instrumenten.
- Voorbereiding en afsluiting convenant.
- Overleg en samenwerking met SVB.
- Nadere afspraken en aanpassing accountantscontrole.
- Onderzoekskosten.
- Gegevensuitwisseling.

### 7.4 *Initiële kosten overig*

- Voorbereiding en uitvoering nulmeting door extern bureau
- Voorbereiding en uitvoering monitoring door extern bureau
- Ontwikkeling en uitvoering communicatieplan
- Evaluatie door extern bureau (niet hetzelfde bureau als boven)
- Begeleiding en coördinatie proces
- Aanvraag subsidie

## 8. Kwaliteitswaarborg

### 8.1 Kwaliteitsborging

- De proceskwaliteit wordt geborgd door de uitvoering van een monitoringssysteem. Voorts vindt tussentijds overleg plaats, zowel centraal als decentraal. Periodiek worden daar tevens de cliëntenraden en de ouderenorganisaties bij betrokken.
- SVB draagt zorg voor een tenminste gelijkblijvende, maar een bij voorkeur verbeterde uitvoering van de reguliere taken door vrijmaken van voldoende uitvoeringscapaciteit en controle op de resultaten uit de reeds bestaande prestatie-indicatoren.
- Door de opzet en vormgeving van de pilot is het mogelijk om tussentijds waar nodig bij te sturen.

### 8.2 Nulmeting

In de voorbereidingsfase wordt een nulmeting (lasten scan) uitgevoerd bij de deelnemende gemeenten, de SVB en bij een (door een steekproef te bepalen) groep (aanvullende) bijstandsgerechtigden. Voor deze scan kan gebruik worden gemaakt van een methode die is ontwikkeld door Ecorys Nei in opdracht van de Rijksoverheid in het kader van het project 'Andere Overheid'. Op basis van deze nulmeting worden (tussentijdse) resultaten geformuleerd. De meting concentreert zich op:

1. Huidige stand van zaken van de dienstverlening. *Interviews, desk research en evt via de stop watch methode in samenwerking met (lokale) ouderen organisatie*
2. Inrichting van intake en wijze van gegevensuitvraag bij de deelnemende gemeenten aan deze pilot en andere gemeenten ten behoeve objectief vergelijkingsmateriaal.
3. Meting van administratieve lastendruk (per gemeente). De lastendruk wordt omgezet in percentages.
4. Huidig niet gebruik van aanvullende bijstand én voorzieningen als bijzondere bijstand en WVG. *Hierbij wordt indien beschikbaar gebruikt gemaakt van reeds bestaande gegevens, eerder uitgevoerd onderzoek en gebruikte methoden. Potentiële bronnen zijn het CBS, het SBO en onderzoeksbureau Regioplan.*

### 8.3 Tussentijdse monitoring

De pilot kent een looptijd van 2 jaar (met inbegrip van de voorbereidingsfase). Het verloop van de pilot wordt elk half jaar gemonitord:

- Organisatorisch/uitvoeringstechnisch door (groeps) interviews.
- Voortgang t.o.v. aspecten van de nulmeting.
- Meting bij/ zo mogelijk vergelijking met andere gemeenten



#### **8.4 Eind evaluatie**

Na afloop van de pilot wordt het project door een extern bureau (niet door het bureau dat de nulmeting heeft uitgevoerd) geëvalueerd. Doel van de evaluatie is het doen van objectief vergelijkbare uitspraken over de structurele situatie. Bij de uitvoering van de evaluatie wordt daarom zorg gedragen voor objectief vergelijkingsmateriaal, bijvoorbeeld door het betrekken van niet-deelnemende gemeenten met kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Belangrijk aandachtspunt is voorts de relatie met de lokale uitvoering van voorzieningen als de bijzondere bijstand en de WVG. De evaluatie strekt zich voorts ook uit over niet deelnemende gemeenten waarin gewerkt wordt met andere vormgeving van de intake en uitvraag van gegevens. Bij de uitvoering van deze evaluatie kunnen aspecten worden betrokken die niet aan de orde zijn geweest bij de monitoring, maar relevant zijn voor uitspraken over de structurele situatie. Op dit moment wordt hierbij bijvoorbeeld gedacht aan de relatie met de WMO.

### **9. Organisatie**

#### **9.1 Organisatie**

De pilot wordt gecoördineerd en begeleid door een extern bureau. Dit bureau is verantwoordelijk voor de implementatie, de bewaking van procedures en termijnen, de begeleiding en coördinatie van het proces, de uitvoering van de nulmeting en tussentijdse monitoring, tussentijdse rapportages, coördinatie van externe contacten, voorlichting en informatievoorziening.

#### **9.2 Stuurgroep**

- Gedurende de looptijd van de pilots wordt periodiek vergaderd door een landelijke stuurgroep, samengesteld uit vertegenwoordigers van de SVB en de deelnemende gemeenten, eventueel aangevuld met een contactpersoon vanuit de cliëntenorganisaties of de ouderenbond en het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- De stuurgroep vergadert in elk geval elk half jaar op basis van de resultaten van de tussentijdse monitor. Frequentie in overleg vast te stellen.

#### **9.3 Werkgroepen**

- De te nemen beslissingen over de vormgeving van de intake, uitvraag van gegevens, financiële en overige zaken worden voorbereid door een landelijke werkgroep samengesteld uit medewerkers van een of meerdere gemeenten, en de SVB. Deze werkgroep rapporteert aan de leden van de stuurgroep over de voortgang van de processen en neemt deel aan vergaderingen van de stuurgroep.
- Ten behoeve van de besluitvorming in deze werkgroep worden deelonderwerpen uitgewerkt in kleine groepen van materie deskundigen afkomstig uit de SVB en gemeenten.
- Voorts worden zorg gedragen voor frequent contact tussen de regionale vestigingen van de SVB en de deelnemende gemeenten.



## 10. Voorlichting en communicatie

### 10.1 Doelgroepen/belanghebbenden

Bij deze pilot zijn de volgende belanghebbenden betrokken: personen van 65 jaar en ouder (cliënten), niet aan de pilot deelnemende gemeenten, andere organisaties in de keten van werk en inkomen, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, overige departementen, de Tweede Kamer

### 10.2 Communicatieplan

In de realisatiefase wordt een landelijk communicatieplan opgesteld, gericht op de onder 9.1. genoemde doelgroepen. Centraal element is het verspreiden en delen van ervaringen, kennis en tussentijds ontwikkelde producten met niet- deelnemende gemeenten, andere ketenorganisaties en overige belangstellenden is

## 11. Potentiële risico's/ blijvende aandachtspunten

### *Aan de pilot verbonden risico's:*

- De uitvoering blijkt bureaucratisch en te weinig klantgericht. Er wordt een extra drempel opgeworpen voor (potentiële) cliënten.
- De staatssecretaris loopt politieke schade op door gebrekkige dienstverlening aan kwetsbare doelgroep.
- Uitvoering van de pilot gaat ten koste van de overige taken van de SVB.
- Er is onvoldoende draagvlak bij cliëntenorganisaties en ouderenbond.
- De samenwerking en afstemming op lokaal niveau komt niet tot stand.
- Samenwerking en afstemming op centraal niveau functioneert onvoldoende.

### 11.1 Afdekking van gesignaleerde risico's.

- Intake en uitvraag van gegevens wordt sterk vereenvoudigd.
- Tevredenheid van cliënten wordt nadrukkelijk en systematisch betrokken bij nulmeting en evaluatie.
- SVB garandeert onverminderd kwaliteit van de uitvoering van de reguliere taken door zorg te dragen voor voldoende capaciteit en bewaking van de resultaten uit de bestaande prestatie-indicatoren.
- Pilot gaan niet door bij onvoldoende draagvlak voor de pilot bij cliëntenorganisaties
- De pilot wordt centraal gecoördineerd door een landelijke projectleider.



- SVB draagt zorg voor een transparante en eenduidige interne aansturing.
- Wederzijdse afspraken en verantwoordelijkheden worden vastgelegd in convenant.
- Resultaten van tussentijdse monitor zijn beschikbaar voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.
- Op basis van resultaten monitor kan tussentijds worden bijgestuurd
- Stuurgroep vergadert frequent.

## **12. Voorlopige raming van de kosten (zie ook onder 7)**

### **12.1 *Initiële kosten SVB***

- Inrichting van het uitvoeringsproces (incl. aanpassing van automatisering, front office)
- Inrichting controle en verantwoording
- Ontwikkeling klantcommunicatie-producten
- Opleiding medewerkers uitvoering
- Afsluiten convenanten met deelnemende gemeenten
- Overleg en afstemming met cliëntenorganisaties, ouderenbond en/ of minderhedenorganisaties
- Samenwerking met gemeenten in uitvoeringsfase
- Initiële levering van gegevens/ dossiers

De uitvoering van deze werkzaamheden kost naar schatting 300 mensdagen. De totale kosten naar schatting € 100. 000,- . Deze kosten kunnen en zullen gedeeltelijk worden doorbelast aan de deelnemende gemeenten. Het resterende deel zal uit aanvullende subsidiebronnen gefinancierd moeten worden.

### **12.2 *Initiële kosten gemeenten***

De initiële kosten voor gemeenten laten zich niet centraal vaststellen, door de onderlinge verschillen in omvang, infrastructuur, organisatiestructuur en procesinrichting. Een deel van deze kosten zal tevens uit aanvullende subsidiebronnen worden gefinancierd.

### **12.3 *Kosten monitoring, evaluatie en organisatiestructuur***

- Ontwikkeling en uitvoering nulmeting: circa 20 dagen
- Ontwikkeling en Uitvoering tussentijdse monitor: 40 dagen



- Coördinatie en begeleiding proces in voorbereidende fase en de realisatie: circa 24 dagen
- Coördinatie en begeleiding proces in uitvoeringsfase en de nazorgfase: circa 24 dagen
- Opstellen landelijk communicatieplan: circa 5 dagen
- Uitvoering landelijke communicatie: circa 5 dagen
- Uitvoering evaluatie: circa 15 dagen

De kosten voor het ontwikkelen en uitvoering van de nulmeting en de tussentijdse monitor worden geraamd op circa € 84000. Voor de uitvoering van de evaluatie wordt gerekend op circa € 21.000

### **13. Subsidie**

Voor een deel van de initiële kosten zal aanvullende subsidie worden aangevraagd. Op dit moment wordt onder meer geanticipeerd op subsidie van INAXIS.

Deze commissie die gelieerd is aan het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) verleent financiële steun aan innovatieve projecten van organisaties in het openbaar bestuur.

De prioriteiten voor 2005 zijn:

- Ketensamenwerking
- de burger centraal
- HRM
- overdracht