

Verbeterplan Trekkingsrecht PGB

Kern van de verbetermaatregelen

De doelen van Trekkingsrecht staan, de inrichting kan klantvriendelijker en efficiënter. Stond 2015 in het teken van betalen, 2016 en 2017 staan in het teken van het vereenvoudigen van het voeren van eigen regie door de budgethouder. De Trekkingsrechtketen wordt hervormd en zo ingericht dat de budgethouder meer centraal komt te staan. Door een verplaatsing van controles van SVB naar de verstrekker (gemeente of zorgkantoor), krijgt de budgethouder te maken met minder overdrachtsmomenten en één toegangspoort naar (het beheer van) het pgb. Gemeenten en zorgkantoren kunnen zo de budgethouder beter ondersteunen in zijn invulling en administratie van het pgb. Om het trekkingsrechtenproces soepeler te laten verlopen zal ook een forse standaardisering en digitaliseringsslag gemaakt worden. Hierdoor wordt meer houvast geboden aan de budgethouder en kunnen budgethouders en verstrekkers het trekkingsrechtenproces sneller en met minder fouten doorlopen. Tot slot worden meer mogelijkheden gecreëerd waarmee de budgethouder daadwerkelijk in zijn rol als regisseur van zowel de invulling als de administratieve afhandeling van het pgb komt te staan.

Op de volgende pagina's is het verbeterplan nader uitgewerkt. Hierbij is eerst de aanleiding weergegeven, gevolgd door de stip op de horizon voor de uitvoering van het trekkingsrecht en een beschrijving van te nemen maatregelen.

Aanleiding

In 2015 is hard gewerkt aan het stabiel krijgen van de betalingen en het herstellen van het oorspronkelijke Trekkingsrechtproces. Daarbij werd duidelijk dat ook verbetering en vereenvoudiging van het systeem van trekkingsrechten belangrijk is om voor de budgethouders en zorgverleners tot een solide pgb te komen. Dit verbeterplan biedt de richting voor de structurele verbeteringen en vereenvoudingen van het Trekkingsrechtensysteem. Het verbeterplan beperkt zich hierbij expliciet tot het trekkingsrecht in enge zin. Uiteraard zijn er voor de budgethouder veel raakvlakken met de agenda's voor het pgb in de WLZ en in het gemeentelijk domein, de uitvoering van de eigen bijdrage of het pgb Zvw (waar geen trekkingsrecht van toepassing is). Vanuit de wens focus te creëren binnen de uitvoeringsproblematiek van het trekkingsrecht, is ervoor gekozen dit plan toe te spitsen op de uitvoering van het Trekkingsrecht alleen.

Aan dit verbeterplan ligt veel input ten grondslag. Voor het verbeterplan is onder andere geput uit de verbetervoorstellen in het KPMG-onderzoek, een brainstorm met een brede vertegenwoordiging van betrokken partijen die 29 juni jl. onder leiding van de ketenregisseurs heeft plaatsgevonden, de verbetervoorstellen van Per Saldo en BVKZ, een onderzoek van Actal, een breed bestuurlijk overleg met alle betrokken ketenpartners, Per Saldo en BVKZ op 7 juli jl. en diverse moties¹ van en toezeggingen aan de Kamer. Al deze input is de afgelopen periode gezamenlijk met VNG, ZN, SVB, diverse gemeenten, Per Saldo, BVKZ en SZW uitgewerkt tot dit verbeterplan. Het verbeterplan is richtinggevend. Dat betekent dat de onderdelen hiervan nog nader worden uitgewerkt en geconcretiseerd voordat zij geïmplementeerd worden. Zeker voor de meer complexe veranderingen moet hierbij wel rekening gehouden worden met de nodige doorlooptijd, waarbij blijven betalen een randvoorwaarde is voor alle verbeteringen.

Stip op de horizon: uitgangspunten voor een verbeterd en vereenvoudigd trekkingsrecht

Het trekkingsrecht als instrument is nog volop in ontwikkeling. Hieronder staan de uitgangspunten voor de uitvoering van dat trekkingsrecht, gekoppeld aan hoe deze zouden moeten doorwerken in de functies en verantwoordelijkheden binnen het trekkingsrechtensysteem. De eerste uitgangspunten (A, B en C) betreffen een koers die voornamelijk voortbouwt op hetgeen al in gang is gezet. Hier moet nog veel werk gebeuren, maar de richting is niet veranderd. Voor uitgangspunt D geldt dat een makkelijk en efficiënt administratief proces wel reeds het doel was, maar dat de uitwerking daarvan – meer standaardiseren en digitaliseren – is verschoven met de ervaringen van de afgelopen maanden. Uitgangspunt E en F betreffen de nieuwe inrichting van een vereenvoudigd basisproces, waarin de budgethouder minder geconfronteerd wordt met overgangsmomenten tussen de verschillende ketenpartners. Uitgangspunt G betreft de governance en is daarmee randvoorwaardelijk aan de te maken transitie. Gezamenlijk vormen alle uitgangspunten de stip op de horizon voor de uitvoering waar de ketenpartners gezamenlijk de komende jaren naartoe willen werken. Hoe deze verbeteragenda in 2016 en de jaren daarna vormgegeven wordt, is te lezen in de volgende paragraaf ('verbetermaatregelen').

¹ Motie Van Dijk/Van 't Wout (25 657, nr. 122), motie Dijkstra/Bergkamp (25 657, nr. 126), Motie Dik-Faber (25657, nr. 128), motie van Dijk/Potters (25 657, nr. 189), motie Voortman cs. (25657, nr. 193)

A. trekkingsrecht als ondersteuning van het pgb

Het pgb is een belangrijk instrument dat een grote bijdrage levert aan de eigen regie, zelfbeschikking en kwaliteit van leven van de mensen die hier gebruik van maken. Het helpt hen om zelf vorm te geven wie de zorg levert, hoe dat gebeurt en onder welke voorwaarden. Het trekkingsrecht is ondersteunend aan het pgb en de budgethouder en draagt bij aan de administratieve uitvoering van het pgb door de budgethouder. De essentiële kenmerken van het trekkingsrecht zijn verantwoording vooraf, geen geld op eigen rekening en pas betalen na afloop van het leveren van een prestatie.

B. eigen regie en verantwoordelijkheid voor de budgethouder

Het hebben van eigen regie is een belangrijke voorwaarde voor het ontvangen van een pgb. Van budgethouders mag dan ook worden verwacht dat zij de invulling en administratieve afhandeling van het pgb goed vorm kunnen geven. De verstrekker beoordeelt de budgethouder hier ook op. Budgethouders moeten vervolgens wel de gelegenheid krijgen de eigen regie ook in te vullen. Bij de start van het pgb worden budgethouders daarom geïnformeerd over en toegerust voor de plichten, verantwoordelijkheden en mogelijkheden die het pgb hen biedt. Voor de administratieve processen zijn duidelijke instructies en (digitale) standaardformulieren beschikbaar. Voor de betalingsfunctie geldt dat de budgethouder werkt in een gebruiksvriendelijke omgeving bij de SVB. In het digitale portaal kan de budgethouder declaraties accorderen, heeft hij inzicht in zijn budget en kan hij mutaties doorgeven. De SVB-systemen ondersteunen zo in het eindbeeld de eigen regie.

C. bijdrage aan fraudebestrijding

Het trekkingsrecht gaat fraude tegen door de focus op controle vooraf, doordat budgethouders geen geld op eigen rekening ontvangen en doordat pas na het leveren van een prestatie uitbetaald wordt. De verstrekker is primair verantwoordelijk voor het opsporen van fraude en beschikt over het juiste instrumentarium daarop ook daadwerkelijk te kunnen handelen. De SVB kan de verstrekker hierbij ondersteunen door fraudesignalen te detecteren en declaratiegegevens duidelijk en uniform vast te leggen. Vanuit de werkgeversondersteuningsfunctie signaleert de SVB bovendien in samenwerking met de belastingdienst fraude in het belastingdomein.

D. makkelijk en efficiënt administratief proces

Door de meeste controles aan de voorkant te plaatsen in het gesprek met de verstrekker, is het trekkingsrecht in het eindbeeld een makkelijk administratief proces voor de budgethouder. Doordat er veel standaarden zijn en alles digitaal kan, wordt het proces de budgethouder nog gemakkelijker gemaakt. Goede afspraken in de keten en gebruik van standaardformats voor zorgovereenkomsten en declaraties maken dat een budgethouder vooraf weet dat hij goed zit, bieden bescherming aan de budgethouder en houden de uitvoeringskosten laag. Digitaal werken betekent dat het proces snel gaat en -door de inbouw van automatische controles met directe feedback- fouten en daarmee afwijzingen worden voorkomen. Ook de andere ketenpartners wisselen hun informatie gestandaardiseerd via digitaal berichtenverkeer uit. Dit is snel, efficiënt en goedkoop en vermindert het risico op fouten.

E. controle vooraf door de verstrekker

De controle vooraf door de verstrekker vindt plaats door het toekennen van een pgb aan budgethouders die dat willen en in staat zijn dit pgb uit te oefenen, het verstrekken van een budget en goedkeuring van de zorgovereenkomsten. Doordat controles plaatsvinden voordat het declaratieproces begint, biedt het trekkingsrecht zekerheid aan goedwillende budgethouders. Pas wanneer er een volledige en correcte zorgovereenkomst is, stuurt de verstrekker deze met eventuele documenten noodzakelijk voor de salarisadministratie naar de SVB.

F. SVB betaalt en controleert

De SVB voert voor de budgethouder de betaalfunctie uit en ondersteunt de budgethouder bij zijn werkgeverstaken. Voor de betalingsfunctie ontvangt de SVB van de verstrekker een toekenningsbericht met het toegekende budget. De gecontracteerde zorgverleners sturen in het eindbeeld de facturen via elektronische weg naar de budgethouder, die deze accordeert en declareert. De SVB betaalt de declaraties aan de zorgverleners indien er voldoende budget is en administreert de uitputting van het budget. Naast de betaalfunctie ondersteunt de SVB de budgethouder ook bij zijn werkgeversverplichtingen. Hiertoe doet zij een arbeidsrechtelijke toets op de zorgovereenkomsten, ziet zij toe op de naleving van diverse arbeidswetten, voert zij indien noodzakelijk de loonadministratie en voorziet zij zorgverleners die een arbeidscontract hebben met de budgethouder ieder jaar van een jaaropgave voor de belastingdienst. De SVB heeft bovendien een signalerende rol in de fraudebestrijding.

G. een betrouwbaar systeem

De budgethouder moet erop kunnen vertrouwen dat de onderlinge logistieke en financiële afwikkeling tussen ketenpartners die nodig is voor het functioneren van het trekkingsrecht juist, volledig en tijdig plaatsvindt. Hiertoe werken verstrekkers en SVB intensief samen. De ketenpartners kennen elkaars processen en kunnen daarop anticiperen. Er zijn heldere afspraken over wat partijen van elkaar mogen verwachten, hoe gegevens (digitaal) worden uitgewisseld en wat de jaarplanning voor reguliere processen is. Deze afspraken worden gemonitord en bij afwijkingen wordt snel ingegrepen. Ook voor de budgethouder is helder wanneer hij zelf moet acteren. Zo kan de budgethouder te allen tijde vertrouwen op het trekkingsrechtensysteem.

Verbetermaatregelen

A. trekkingsrecht als ondersteuning van het pgb: doorontwikkeling van het pgb

De ambitie voor het trekkingsrecht is het systeem zo in te richten dat budgethouders hierdoor zodanig ondersteund worden dat zij zelf de administratie en het beheer van hun pgb vorm kunnen geven. Daarvoor is het noodzakelijk dat budgethouders bereid en in staat zijn regie te voeren of ondersteund worden door een adequate vertegenwoordiger die handelt in het belang van de budgethouder. Op dit moment voeren niet alle budgethouders of hun vertegenwoordigers eigen regie. Dit vraagstuk wordt, in combinatie met de afbakening pgb versus zorg in natura, dit najaar voor de WLZ geadresseerd in een agenda pgb in de WLZ. Ook voor het gemeentelijk domein zal onder regie van VWS en VNG een traject in gang worden gezet rondom deze vraagstukken, waarbij ook op onderling kennisdeling tussen gemeenten en – indien noodzakelijk – verduidelijking van de nieuwe regelgeving aan bod komen. Onder andere Per Saldo wordt hierbij betrokken. Waar nodig zal ook de relatie met het trekkingsrecht worden gezien.

B. eigen regie en verantwoordelijkheid voor de budgethouder: meer informatie en mogelijkheden

Om eigen regie te kunnen voeren, moeten budgethouders de beschikking hebben over goede en duidelijke informatie over het trekkingsrechtensysteem, over hun eigen budget en over de terugkoppeling van hun acties in het systeem. De informatievoorziening naar de budgethouder is het afgelopen jaar verbeterd, met onder andere een nieuwsbrief, het aanpassen van de websites van de SVB en veel gemeenten en training van de frontoffice van de SVB. Deze lijn zal in 2016 worden voortgezet, waarbij expliciet zal worden gekeken of de huidige informatievoorziening voldoende is, op welke wijze deze het best verspreid kan worden en hoe voorkomen wordt dat budgethouders van het kastje naar de muur gestuurd worden.

Voor eigen regie van budgethouders is het portal 'MijnPGB' zeer belangrijk. De wensen voor doorontwikkeling van het portal zijn in een gezamenlijke sessie met budgethouders, Per Saldo, SVB en VWS geïnventariseerd. Een gedeelte van deze wensen is inmiddels opgepakt, het overige wordt in 2016 ontwikkeld. Het inventariseren van wensen en het aanpassen van functionaliteiten in het portaal is overigens een continu proces dat in samenwerking met Per Saldo en budgethouders plaatsvindt. Het uiteindelijke doel is dat de budgethouder de meeste handelingen via 'MijnPGB' kan uitvoeren en over actuele informatie over zijn budget en de uitputting beschikt. Daarbij is een belangrijk aandachtspunt dat de budgethouder niet alleen handelingen uit kan voeren, maar hier ook een terugkoppeling op ontvangt: op de lange termijn kan de budgethouder, via een nog te ontwikkelen track and trace functionaliteit, volgen waar en bij wie in het systeem processen zijn, waarbij ook duidelijk is met welke ketenpartner contact opgenomen kan worden bij vragen.

C. bijdrage aan fraudebestrijding: signalerende functie voor de SVB

Het trekkingsrecht draagt met zijn basale kenmerken bij aan een meer fraudebestendig pgb. De primaire verantwoordelijkheid voor fraudebestrijding ligt bij de verstrekkers (gemeente en zorgkantoor). De SVB kan vanuit zijn positie in de keten een signalerende rol richting gemeenten en zorgkantoren vervullen. Deze signalerende rol van de SVB is op dit moment nog in ontwikkeling. Op basis van de eerste ervaringen met het trekkingsrecht, de wensen die voortvloeien uit de agenda pgb in de WLZ en de agenda pgb in het gemeentelijk domein en een nadere analyse van de frauderisico's binnen de nieuwe uitvoeringssystematiek zal de rol van de SVB in samenwerking met de verstrekkers nader worden gespecificeerd het komende jaar. Ook wordt verkend hoe de SVB aangesloten kan worden op het Programma Rechtmatige zorg.

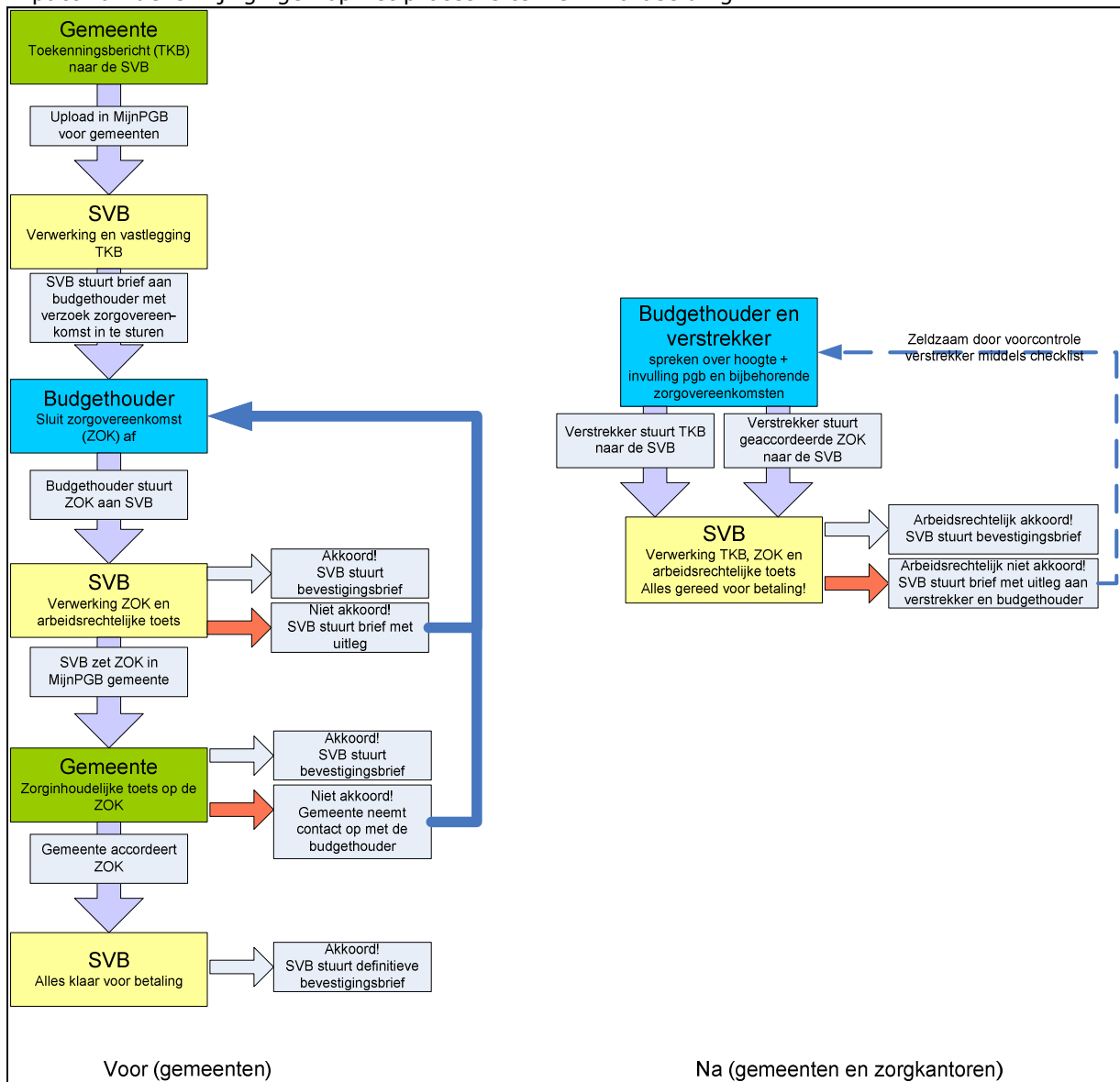
D. makkelijker en efficiënt administratief proces: van vormvrij naar foutvrij

Op dit moment treden nog veel fouten en uitval op in de administratieve processen. Er zal daarom veel sterker dan voorheen worden ingezet op standaardiseren en digitaliseren. Richting budgethouder betekent dit dat sterk wordt ingezet op gebruik van de modelovereenkomsten en declareren via MijnPGB. Hierbij wordt gekeken of het mogelijk is de standaarden als digitale voorkeursoptie aan te bieden, waarbij via webbased formulieren zoveel mogelijke automatische voorcontroles ingebouwd worden om fouten aan de voorkant te voorkomen.

Ook in de gegevensuitwisseling tussen verstrekkers en SVB wordt zoveel mogelijk ingezet op het hanteren van standaarden voor gegevensaanlevering. Hierbij wordt aansluiting gezocht bij de gegevensknooppunten van gemeenten (Gemeentelijk Gegevens Knooppunt) en zorgkantoren (VECOZO), waarbij de nadruk ligt op digitaal berichtverkeer. De naleving van de afgesproken standaarden zal worden gemonitord. Voor veel gevallen waarin fouten in het onderlinge berichtenverkeer optraden zijn de afgelopen maanden herstelprocedures ontworpen. Deze herstelprocedures en de daarvoor ontworpen methodieken, worden omgezet naar structurele werkafspraken en methoden. De komende maanden wordt met ketenpartners een plan gemaakt waarin de noodzakelijke standaardiseringsslag nader wordt geconcretiseerd, zodat in 2016 een start kan worden gemaakt met de uitvoering hiervan.

E. controle vooraf door de verstrekker: stappen uit de keten door dialoog aan de voorkant

Het trekkingsrechtensysteem kent vooral voorin het proces – bij het aanleveren van de zorgovereenkomst – veel schakels en overdrachtmomenten. Met dit verbeterplan wordt een nieuwe richting ingeslagen, waarbij het aantal overdrachtmomenten voor de budgethouder duidelijk wordt beperkt en meer nadruk komt te liggen op de verantwoordelijkheid van de verstrekker. De start van het proces bevat de volgende elementen: vaststellen van het budget, inhoudelijke beoordeling van de zorgovereenkomst, de arbeidsrechtelijke toets en het vaststellen van de parameters voor declaraties (het geldende maximumtarief en plaatsing van de zorgovereenkomst onder de juiste wet). Zoveel mogelijk van deze elementen zullen door de verstrekker worden uitgevoerd vóórdat de zorgovereenkomst aan de SVB wordt verzonden. De impact van deze wijzigingen op het proces is te zien in afbeelding 1.



Afbeelding 1: proces voor en indicatie van proces na verplaatsen van controles naar verstrekkers

Voor de gemeenten betekent de verschuiving naar de verstrekker dat de inhoudelijke beoordeling van de zorgovereenkomst voorin het proces geplaatst wordt, waarbij gemeenten verantwoordelijk worden voor het versturen van deze zorgovereenkomst naar de SVB (voor zorgkantoren is dit reeds het geval). Dit betekent een forse verandering - en daarmee implementatietijd - voor gemeenten. Bovendien moet de aanlevering van gemeenten naar SVB ingericht worden, waarbij dit proces bij voorkeur van meet af aan digitaal plaatsvindt. Ook voor zorgkantoren is dit een wens. In eerste instantie zal digitale aanlevering plaatsvinden via een uploadfaciliteit in de portalen, in tweede instantie via digitaal berichtenverkeer. Een meer verdergaande variant is het aanleveren van alleen de essentiële data uit de zorgovereenkomst (in plaats van de totale zorgovereenkomst) bij de SVB via digitale berichtgeving. De verstrekkers zouden in dat geval de beheerders van de zorgovereenkomst blijven. Dit betekent overigens wel dat ook alle wijzigingen in zorgovereenkomsten en de volledige arbeidsrechtelijke toets via de verstrekker zouden lopen. Beide varianten zullen de komende maanden nader uitgewerkt worden, waarna deze uitwerking van het geheel wordt onderworpen aan een uitvoeringstoets, waarbij ook de randvoorwaarden voor de procesverschuivingen in beeld worden gebracht. Gezien de impact van deze maatregel op het werkproces van vooral gemeenten en de benodigde ICT-wijzigingen, zal de maatregel - afhankelijk van de uiteindelijk gekozen uitwerking - op zijn vroegst eind 2016 ingevoerd kunnen worden.

Bij de verplaatsing van de controles naar de verstrekkers, is naast de zorginhoudelijke controle ook van belang dat de zorgovereenkomst minder vaak retour gaat naar de budgethouder omdat arbeidsrechtelijke aanpassingen nodig zijn. De SVB voorziet zorgkantoren daartoe dit najaar van een checklist, waarmee zij op termijn controles implementeren waarmee veelvoorkomende fouten kunnen worden aangepast voordat de zorgovereenkomst naar de SVB gaat. De uiteindelijke arbeidsrechtelijke toets blijft gezien de complexiteit hiervan wel bij de SVB liggen. Gemeenten zullen net als zorgkantoren de checklist gaan hanteren zodra zij verantwoordelijk worden voor het aanleveren van de zorgovereenkomsten aan de SVB.

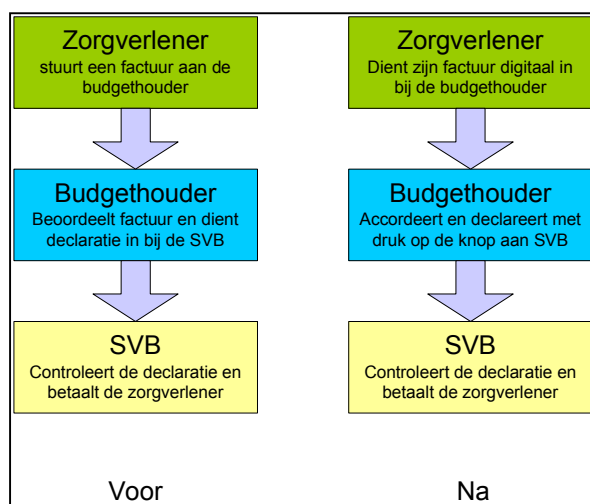
Voor de WLZ gelden drie uniforme, wettelijk vastgelegde maximumtarieven. Voor het gemeentelijk domein is dat anders: per zorgovereenkomst kiest een gemeente een maximum, tot welk bedrag zorgovereenkomsten gewijzigd kunnen worden zonder aanvullende toestemming van de gemeente en boven welk bedrag declaraties niet collectief gefinancierd worden. Vooral in het geval van maximumtarieven die gelijk zijn aan of net boven het tarief uit de zorgovereenkomst, leidt dit tot uitval van declaraties. Er wordt daarom onderzocht of de maximumtarieven in het gemeentelijk domein meer als signaleringsinstrument ingezet kunnen worden. Wanneer dit wordt geïntroduceerd in samenspel met een stevige rol van de gemeenten bij het vaststellen van de zorgovereenkomsten vooraf, biedt dit adequate sturingsmogelijkheden voor gemeenten gecombineerd met meer flexibiliteit en verantwoordelijkheid voor de budgethouder.

In de toekenningsberichten voor de SVB wordt op dit moment onderscheid gemaakt tussen 4 verschillende soorten budgetten: WLZ, Jeugdwet, WMO-huishoudelijke hulp en WMO-begeleiding. Een zorgovereenkomst is gekoppeld aan één van deze budgetten, waarbij op een dergelijke zorgovereenkomst alleen gedeclareerd mag worden uit het budget waar deze onder hangt. Met gemeenten was afgesproken verder differentiëren naar budgetten mogelijk te maken, terwijl budgethouders gezien de administratieve lasten en de wens te kunnen substitueren tussen verschillende soorten zorg de voorkeur hebben voor minder differentiatie. Voor 2016 wordt vanuit uitvoeringsperspectief de huidige regeling gehandhaafd. Daarna wordt toegewerkt naar één budget per wet, waarbij voor gemeenten wordt onderzocht hoe zij (bijvoorbeeld via het labelen van de zorgcontracten naar functiesoort) toch de gewenste informatie over uitputting naar functiesoorten kunnen krijgen.

F. SVB betaalt en controleert: naar een efficiënt betaalproces

De SVB heeft het afgelopen jaar vol ingezet op betalen. Het huidige betaalproces loopt daarmee aanmerkelijk beter dan aan het begin van het jaar. Het huidige betaalproces steunt echter nog zwaar op handmatig werk en kan efficiënter worden ingericht. Er wordt daarom ingezet op sterker digitaliseren, hetgeen ook fouten en daarmee uitval voorkomt. Bovendien worden de mogelijkheden onderzocht te komen tot een elektronische weg voor zorgverleners, via welke weg zij kunnen factureren aan budgethouders, waarna de budgethouder deze factuur met één druk op de knop bij de SVB kan declareren. Dit aangepaste proces staat weergegeven in afbeelding 2.

Onderdeel van het betaalproces moet zijn dat de budgethouder de uitputting van zijn budget kan volgen. Naast de informatievoorziening via MijnPGB is inmiddels ook een pilot gestart met het versturen van budgetoverzichten op papier. De SVB bekijkt de komende maanden of het op termijn mogelijk is een signaal te geven naar zowel budgethouder als verstrekker indien budgetten bijna uitgeput zijn.



Afbeelding 2: proces voor en indicatie van het proces na het eventueel introduceren van digitale facturatie voor zorgverleners

De SVB werkt hard aan het doorontwikkelen en efficiënter maken van de interne processen binnen de SVB. Onderdeel hiervan is de aanpassing van de AO/IC, welke onder andere door de inzet van terugvalsscenario's en herstelacties nog niet volledig operationeel zijn. Een tweede punt is de doorontwikkeling van de ICT-systemen. De afgelopen periode heeft de SVB zich voornamelijk gericht op het uitfasen van het oude systeem (Nestor), optimalisatie van de batchverwerking, het testen, de monitoring, de functionaliteiten voor het Herstelplan en de soepele overgang naar 2016 en het gebruiksgemak van de portals. Wanneer minder capaciteit nodig is voor herstel en de overgang naar 2016, kan meer ICT-capaciteit worden ingezet voor de doorontwikkeling van het trekkingsrecht. De SVB zal hiertoe een ICT-plan ontwikkelen dat aansluit op dit verbeterplan.

G. Een betrouwbaar systeem: ketenafspraken met ketenregie

Om de onderlinge samenwerking tussen actoren (gemeenten, zorgkantoren, budgethouders, SVB en zorgverleners) vorm te geven, is ketenregie noodzakelijk. Zeker ook gezien de grote ontwikkeling die de komende jaren in het trekkingsrecht te verwachten valt. Op zowel bestuurlijk, inhoudelijk als praktisch niveau zullen veranderingen in de verhoudingen en afspraken tussen ketenpartijen optreden. (Keten)regie wordt gevoerd op drie niveaus:

- *bestuurlijk*: wetgevende verantwoordelijkheid, het nemen van stelselbesluiten, financiële verdelingen tussen ketenpartners, het vaststellen van de algemene koers en het doorhakken van knopen waar ketenpartners onderling niet uitkomen.
- *inhoudelijk*: het begeleiden van de ketenpartners in het vaststellen van standaarden voor gegevensuitwisseling, de ontwikkeling en het beheer van service level agreements en het vaststellen van de noodzaak voor uitvoeringstoetsen.
- *praktisch*: projectmanagement, overzicht houden over de verbeterplannen en het aanspreken van partijen op gemaakte afspraken.

Op dit moment wordt de systeemverantwoordelijkheid van VWS opgepakt via zowel het departement als de aangestelde ketenregisseurs. De inhoudelijke en praktische ketenregie zou op termijn overgepakt kunnen worden door een praktische uitvoeringseenheid binnen danwel buiten VWS. Hoe dit de komende jaren vorm krijgt, wordt de komende maanden nader onderzocht.

Het doel van ketenregie is te komen tot goede en duidelijke afspraken tussen ketenpartners. Deze afspraken betreffen zowel de dagelijkse processen als het jaarproces met bijbehorende planning dat door partijen wordt doorlopen. Goede afspraken zijn afspraken die aansluiten binnen de verantwoordelijkheden in de keten, waar partijen op aanspreekbaar zijn en die gemonitord worden. Deze monitoring wordt parallel met de doorontwikkeling van het trekkingsrecht vormgegeven.

Een tweede aspect van de te voeren ketenregie is het vormgeven van de opdrachtgevende rol richting SVB. Uiteindelijk is wenselijk dat de verstreckers meer deze opdrachtgevende rol oppakken (wie betaalt bepaalt). Hiervoor geldt als randvoorwaarde dat de verstreckers onderling werken met een gedelegeerde opdrachtgever die over doorzettings- en uitvoeringmacht beschikt en de opdrachtverlening door 401 (gemeenten en zorgkantoren) individuele verstreckers bundelt. Hierbij moet tevens geregeld worden dat de belangen van de budgethouder in de opdrachtverlening worden verankerd en dat VWS de ruimte heeft zijn systeemverantwoordelijkheid te pakken indien noodzakelijk.