

Marsroute 15 mei, Uitvoering motie Dijkstra

Definitief 23 april 2015

In het overleg tussen de staatssecretaris van SZW, VWS en de Raad van bestuur van de SVB, zijn resultaatafspraken gemaakt over de uitvoering van motie Dijkstra. In de motie wordt de regering verzocht "er voor te zorgen dat het uitbetalingregime, voor zowel de maandloners als voor de zorgverleners die op declaratiebasis worden betaald, uiterlijk 15 mei op reguliere basis functioneert". Bij de geformuleerde resultaatafspraken is rekening gehouden met de ketenafhankelijkheid dat een budgethouder bekend moet zijn bij de SVB én een correcte declaratie indient bij de SVB. De correcte declaratie wil zeggen dat het te betalen bedrag, de budgethouder, het rekening nummer en de zorgverlener eenduidig vastgesteld kunnen worden door de SVB.

Resultaat 1: Het uitbetalingsregime functioneert op reguliere basis en geen 'oude' voorraden meer

In de motie wordt onderscheid gemaakt tussen maandloon en declaraties. Per 15 mei is gerealiseerd:

- A .Dat alle ingekomen correcte declaraties van de maanden januari-februari-maart betaald zijn.
- B. En dat alle¹ vanaf april ingekomen correcte declaraties binnen 10 werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding² op de declaratie aan de juiste zorgverlener is betaald.

Toelichting:

1. Bij een te laag maximumtarief neemt de SVB direct contact op met de budgethouder om een juiste declaratie te vragen, of om de budgethouder te informeren over alternatieve opties.
 - a. Indien de budgethouder alsnog een juiste declaratie indient of vrijwillig bijstort, wordt deze juiste declaratie binnen 6 a 10 werkdagen betaald.
 - b. De budgethouder tekent bezwaar aan bij de gemeenten of het zorgkantoor als het maximumtarief niet klopt en (onterecht) lager is dan het tarief van de gecontracteerde zorg; als dit leidt tot urgente situatie wordt cf spoedkanaal betaald (zie resultaat 3).
2. De werkvoorraden voor zorgovereenkomsten, toekenningberichten en declaraties liggen op een structureel acceptabel niveau, namelijk het aantal zorgovereenkomsten, toekenningberichten of declaraties dat binnen 10 werkdagen verwerkt kan worden³;
3. De svb is gestart met het uitbetalen van het vrij besteedbaar bedrag als er een budget is doorgegeven door de gemeenten of het zorgkantoor en er een correcte declaratie is ontvangen;
4. De SVB informeert budgethouders in alle gevallen en adequaat over declaraties die niet tot uitbetaling komen (ook over januari t/m maart) en stuurt deze zo nodig door naar RRT/spoedbetaling.
5. De SVB is conform het herstelplan begonnen om de dossiers van de budgethouders volledig, ook administratief, op orde te brengen. Conform het herstelplan is dit nog niet klaar op 15 mei. Wel brengt de SVB steeds als een budgethouder actief contact zoekt met de SVB, anders dan door het indienen van een declaratie, het dossier ook administratief volledig op orde.

De belangrijkste belemmeringen voor betalen die uit de SVB-audit naar voren zijn gekomen, zijn op uiterlijk per 15 mei weggenomen of van maatregelen voorzien (dweilen met de kraan dicht). Het betreft de correcte registratie van de wet, de zorgverlener, het toekenningbericht, de zorgovereenkomst en het urenbriefje / de declaratie. Ook zogenaamde 'zwevende zorgovereenkomsten' komen niet meer voor. Naast de voorwaarden die worden gesteld aan een correcte declaratie, wordt niet betaald bij:

¹ Toegroeien van 94% naar 99%.

² Niet de vervoersvergoeding en het vrij besteedbaar bedrag

³ Dit aantal is gelijk aan 10 maal de gemeten gemiddelde dagelijkse verwerking

- A. Bij aantoonbare onrechtmatigheid of
- B. een nieuw besluit van de gemeente of
- C. dubbele betaling.

Bovengenoemde redenen moeten in het systeem/dossier zijn vastgelegd, opdat daarover zowel richting budgethouder, ketenpartners, opdrachtgever/eigenaar kan worden gerapporteerd. De SVB zal deze uitval ook periodiek (een per maand) van een audit voorzien.

Een kanttekening is dat de werkvoorraad nog in dossier op te nemen spoedbetalingen (19.000) door de SVB pas na 15 mei verwerkt zal worden en pas later voor budgethouders in 'mijnpgb' te zien zijn.

Resultaat 2: Alle vaste 'maandloners' betaald en nieuwe maandloners tijdig betaald

De SVB betaalt maandelijks voor alle bekende vaste maandloners (die zich gemeld hebben en gewerkt hebben) de arbeidskostenvergoeding tegen het door de gemeenten of zorgkantoor vastgesteld maximum tarief op tijd ⁴. De onder 'declaraties' genoemde punten 1, 2 en 3 zijn hier eveneens van toepassing.

Resultaat 3: Alle urgente/schrijnende situaties worden binnen 1-3 dagen betaald

Langs verschillende interne SVB en externe kanalen (gebundeld bij Per Saldo) worden schrijnende situaties aangeleverd. De SVB betaalt in 100% van de gevallen binnen 1-3 werkdagen de zorgverlener uit door middel van een spoedbetaling. De kwaliteit van dit proces is zodanig dat er geen herhaalde meldingen meer worden ontvangen (door handelswijze van de SVB). Er is een terugkoppeling naar Per Saldo.

Een voorwaarde hierbij is wel dat bij RRT de basisgegevens over zorgverlener budgethouder en declaratie aanwezig zijn. Als deze gegevens ontbreken dan volgt terugkoppeling naar Per Saldo.

Resultaat 4: Bereikbaarheid optimaal

De SVB heeft het aantal medewerkers in het call center uitgebreid (max. 5000 calls per dag). Met de maatregelen van de SVB worden telefoontjes beantwoord en alle vragen inhoudelijk behandeld. De budgethouder wordt geïnformeerd over de oplossing/vervolgtraject. Hierbij kan eventueel wel een terugbelafpraak nodig zijn. De SVB stemt de bezetting af op het verwachte aanbod aan telefoontjes en monitort de bereikbaarheid in het productieoverzicht.

Resultaat 5: Signalen vanuit de budgethouders worden geadresseerd

De SVB is geen voorstander van een loket op korte termijn, omdat ze vreest dat dit verwachtingen creëert richting budgethouders, die SVB op korte termijn niet kan waarmaken. VWS is met Per Saldo van mening dat er een mogelijkheid moet zijn voor budgethouders om onderwerpen te melden die volgens budgethouders bij de uitvoering van het herstelplan belangrijk zijn. Voorstel is dat de signalen door Per Saldo worden ingebracht in de stuurgroep en daar worden geadresseerd met een reële planning.

Resultaat 6: Monitoring van de afspraken

- A. Bovenstaande wordt tweewekelijks op onafhankelijke wijze gemeten en gerapporteerd.
- B. Als uit hoofde daarvan of anderszins wordt gesignaleerd dat de beoogde resultaten niet worden bereikt (al dan niet door gewijzigde omstandigheden) zal de SVB dit meteen aangeven aan opdrachtgever en eigenaar.
- C. Met het oog op het debat in de Tweede Kamer eind mei: VWS verwacht van de SVB (uiterlijk) op 15 mei een rapportage te ontvangen over de situatie op 10 mei op bovenstaande punten.
- D. De SVB zal - conform het herstelplan - periodiek informatie leveren voor de sturing op de afspraken en daarbij ook inzicht geven in de voortgang per gemeente en per zorgkantoor.

Tenslotte wordt erop gewezen dat een onzekerheid is een eventuele extreme toeloop vanuit gemeenten als gevolg van acties gericht op budgethouders.

⁴ Volgens de door de SVB op de website gepubliceerde betaaldagen