

# **SVB Servicecentrum PGB**

## **Voortgangsrapportage**

### **Trekkingsrechten**

**Januari 2015**

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>2. SAMENVATTING.....</b>	<b>3</b>
<b>3. PROGRAMMA ALGEMEEN.....</b>	<b>4</b>
3.1 PROGRAMMA AANPAK SVB .....	4
3.2 KNELPUNTEN UITVOERING EN REGELINGEN .....	4
3.3 QUALITY ASSURANCE EN RISICOMANAGEMENT .....	4
3.4 COMMUNICATIE .....	5
<b>4. PROGRAMMASPOOR ICT .....</b>	<b>7</b>
4.1 FUNCTIONELE RELEASES 2014 .....	7
4.2 VERSTEVIGING IT-PLATFORM .....	7
<b>5. PROGRAMMASPOOR INVOER ZORGOVEREENKOMSTEN (INITIËLE VULLING).....</b>	<b>8</b>
<b>6. PROGRAMMASPOOR ORGANISATIE TRANSITIE .....</b>	<b>10</b>
<b>7. FINANCIËLE BIJLAGE .....</b>	<b>11</b>

## 1. Inleiding

Per 1 januari 2015 zijn de trekkingsrechten officieel van kracht voor de PGB regeling. De budgethouders krijgen vanaf die datum geen budget meer op hun eigen rekening, maar deze wordt door Zorgkantoor en/of Gemeente overgemaakt aan het SVB Servicecentrum PGB (SSP). Het SSP voert de betalingen uit aan de zorgverleners, die daar aanspraak op maken. Daarnaast levert SSP een aantal diensten en producten aan de budgethouders voor de uitvoering van hun werkgeverschap.

Zoals overeengekomen rapporteert de SVB maandelijks aan haar opdrachtgever, het programma Trekkingsrechten dat onder leiding staat van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), over:

- de ontwikkelingen in het SSP project Trekkingsrechten;
- de realisatie van de incidentele kosten bij de voorbereiding;
- de realisatie van de reguliere uitvoeringskosten; en
- de realisatie met betrekking tot het invoeren van klanten en de zorgovereenkomsten in de SSP systemen.

Deze rapportage is uitsluitend bedoeld voor de verantwoording van de SVB aan het programma Trekkingsrechten en de accounthouder SVB binnen VWS en is niet bedoeld voor andere doelgroepen of partijen.

Deze voortgangsrapportage heeft betrekking op de periode tot en met januari 2015.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 *Samenvatting* worden alleen de highlights genoemd in de afgelopen maand. Het betreft noemenswaardige resultaten of mijlpalen, knelpunten en zaken die aandacht vragen. In Hoofdstuk 3 *Programma algemeen* wordt een algemene stand van zaken gegeven van het SVB programma Trekkingsrechten.

Hoofdstuk 4 *Programmaspoor ICT* gaat in op de belangrijkste ontwikkelingen van het klantcontactstelsel.

De voortgang in de realisatie van geregistreerde klanten en zorgcontracten is in hoofdstuk 5 weergegeven.

Hoofdstuk 6 behandelt de belangrijkste zaken met betrekking tot transitie van de organisatie naar Trekkingsrechten.

In Hoofdstuk 7 wordt een actuele stand van de financiële uitputting gegeven en afgezet tegen de afgegeven prognose.

## 2. Samenvatting

Het TR stelsel is per 1-1-2015 ingevoerd. Het stelsel is live.

### **Invoer zorgovereenkomsten:**

De SVB heeft per 16-2 alle zorgovereenkomsten ingevoerd die waren ingestuurd in januari 2015. Er wordt nu minimaal tweemaal per week door de SVB in bulk geaccordeerd met ambtshalve maximale tarieven en worden ambtshalve TKB budgetten ingevoerd. Dit is onderdeel van het ambtshalve accorderen en gebeurt in opdracht van gemeenten, zorgkantoren en VWS. Hierdoor kunnen de betalingen voor deze zorgverleners zo snel mogelijk volgen.

Met ingang van februari wordt dagelijks aan VWS gerapporteerd over de aantallen verwerkte overeenkomsten en afgeronde betalingen. In deze rapportage worden daarom de aantallen uit de meest recente rapportage aangehouden.

Het verwerken van de PGB budgetten (toekenningsbeschikkingen) vanuit zorgkantoren loopt goed. Bij veel gemeenten gaat het nog niet goed. Vele xmls vallen uit. De aanlevering van de groep gemeenten die gekozen hebben voor aanlevering met excelbestanden (ook een tijdelijk noodscenario) is kwalitatief slecht. Dit resulteert in hoge uitval. Het noodscenario waarbij in een aantal gevallen ambtshalve budgetten worden toegekend leidt daarom tot een fors aantal ambtshalve budgetten.

Beide noodscenario's zorgen bij de SVB voor veel extra werk en in de toekomst tot veel herstelwerk.

Er is veel (media) aandacht voor de invoering van trekkingsrechten bij het PGB. Dit genereert veel extra calls. De SVB zet extra mensen in en schakelt bij grote drukte capaciteit van andere SVB-vestigingen bij. Hierdoor is de bereikbaarheid goed. Calls die in de andere vestigingen terecht komen kunnen echter minder goed inhoudelijk worden beantwoord aangezien daar minder dossierkennis aanwezig is. Dit leidt tot terugbelafspraken, die over het algemeen binnen 3-5 werkdagen plaat vinden.

Door veel aandacht te geven aan interne en externe communicatie wordt de kwaliteit van de informatievoorziening aan budgethouders verhoogd. De aandacht van #pgbalarm heeft ertoe geleid dat de SVB de berichtgeving op de internetsite heeft aangepast.

### **ICT projecten:**

In januari is er nazorg op de op 15/12 opgeleverde releases van de portalen en van Treks. Enkele performance issues gedurende enkele dagen zijn inmiddels getackeld en de systemen performen goed. Diverse functionaliteiten zijn naar jan en feb geschoven. Door de in werking treding van de terugvalscenario's in januari is daar veel tijd in gaan zitten, waardoor nieuwe functionaliteiten naar maart worden geschoven. Februari vergt daartoe zeer scherpe prioritering. Herstel functies zullen voorrang vragen. Nieuwe wensen schuiven dus mogelijk nog verder op.

### **Organisatie transitie:**

Deze wordt in 2015 ter hand genomen. Vooralsnog loopt de verdere invoer in januari en februari nog door onder het programma. Ook de diverse herstelwerkzaamheden lopen nog door. De lijn neemt de declaraties en betalingen ter hand. Daartoe zijn in januari reeds vele TR medewerkers opgeleid en deze stromen door van het programma naar de lijn.

### 3. Programma algemeen

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😊	😊	😞	😞
De invoering van TR per 1/1/2015 is gehaald.	Initiële invoer van zorgovereenkomsten ingekomen januari 2015 zijn verwerkt. Het aantal betalingen wordt dagelijks gevolgd.	Er is informeel een berekening van de meerkosten aan VWS afgegeven.	Tijdige betalingen staan onder druk. Media aandacht voor stelselinvoering is negatief.	Terugvalscenario's zijn in werking.

#### 3.1 Programma aanpak SVB

Het programma binnen de SVB behelst in de aanpak een drietal programma sporen. Spoor 1 betreft alle ICT ontwikkelingen, zowel de lopende releases als de verdere technische versterking van het PGB TR applicatie platform. Spoor 2 betreft de initiële invoer van alle budgethouders en zorgovereenkomsten in samenwerking met gemeenten, zorgkantoren en budgethouders, welke per 1-1-2015 dient te zijn afgerond. Spoor 3 betreft de SSP organisatie transitie ten einde vanaf 2015 de nieuwe uitvoeringstaak goed te kunnen uitvoeren.

#### 3.2 Knelpunten uitvoering en regelingen

Eind januari zijn sluitende afspraken gemaakt met de keten, onder regie van VWS, over de ambtshalve accordering en max tarief en de ambtshalve TKB budgetten. SVB verwerkt dit in bulk twee maal per week.

De diverse terugvalscenario's leiden tot extra werkzaamheden aan IT en FB kant. Jobs moeten ontwikkeld, getest en gerund en output moet verwerkt en verdeeld. Met name aan uitvoeringskant zijn er ook vele extra werkzaamheden hierdoor. Verwerken terugvalscenario's en straks veel herstelwerk achter de schermen. VWS heeft aangegeven de meerkosten hiervan te dragen.

#### 3.3 Quality assurance en risicomanagement

Er is een concept gemaakt voor de beschrijving van de beheersorganisatie. In november is deze gereviewd door de interne en een externe auditdienst. Er is een aantal verbetervoorstellen gedaan en deze worden nu opgepakt. In 2015 is een audit gepland om de opzet en de werking van AO/IB te beoordelen.

Uitgevoerde audits en status verbetervoorstellen:

Audit door	Jaar	Aantal verbetervoorstellen	Aantal gerealiseerd	Aantal onderhanden	Aantal niet / uitgesteld
<b>Audit Dienst SVB</b>	2014	13	6	4	1 niet / 2 uitgesteld
<b>Deloitte</b>	2014	21	6	3	12 uitgesteld

Toelichting bij de audit die is uitgevoerd door Deloitte in samenwerking met de Audit Dienst van de SVB:

1. Oplossen mogelijk performance issue klantencontactsystem bij toenemende omvang van data

2. Specificeren niet functionele eisen
3. Opstellen architectuur overzicht
4. Implementeren monitoring op performance

Vijf van de uitgestelde verbetervoorstellen zijn gecategoriseerd als medium risico en met de overige zeven worden laag ingeschatte risico's gemitigeerd.

Vier van de twaalf uitgestelde verbetervoorstellen worden uitgewerkt in het aansluitende SSP project "Versteviging PGB systemen".

In februari gaat opnieuw een audit starten om de opzet van de AO/IB te beoordelen.

#### Controle op de werking van de Interne Controle

In opdracht van VWS is een controle uitgevoerd op de werking van de Interne Controle voor de initiële verwerking van zorgovereenkomsten. Er zijn 25 stuks a-select gestoken uit de gecontroleerde massa van WMO zorgovereenkomsten en er zijn 25 stuks a-select gestoken uit de gecontroleerde WLZ zorgovereenkomsten.

De resultaten zijn in januari gedeeld met het MT SSP en met Quality Assurance van VWS.

#### WMO-resultaten:

	<b>Aantal</b>	<b>Foutcategorie</b>	<b>Percentage</b>
	16	Goed	64,0%
	2	Financiële fout	8,0%
	6	Externe fout	24,0%
	1	Interne fout	4,0%
<b>Totaal</b>	<b>25</b>		<b>100,0%</b>

#### WLZ resultaten:

	<b>Aantal</b>	<b>Categorie</b>	<b>Percentage</b>
	16	Goed	64,0%
	2	Financiële fout	8,0%
	3	Externe fout	12,0%
	4	Interne fout	16,0%
<b>Totaal</b>	<b>25</b>		<b>100,0%</b>

Samen met Quality Assurance van VWS zijn afspraken gemaakt over afdekken van risico's en over nader onderzoek.

### **3.4 Communicatie**

Er is veel (media) aandacht voor de wijzigingen in het PGB in het algemeen en de rol van de SVB in het bijzonder. Naar aanleiding van de hashtag pgbalarm op twitter zijn er diverse aanpassingen aan de website (svb.nl/pgb) gedaan:

- Nieuwe structuur (op basis van statistieken)
- Uitbreiding, herstructurering en aanscherping van FAQ (i.s.m Per Saldo en Iederin)
- Via de actueel-pagina inzage in voorraden o.a. # verwerkte declaraties
- Oproep tot declareren & link naar FAQ via banners
- Extra betalingen zijn opgenomen in het rooster Betaaldagen

Bovendien is het Twitterteam van de SVB opgeschaald: er worden nu tientallen tot >100 klanten per dag geholpen die zich melden via twitter.

De SVB heeft de volgende acties ondernomen om de toestroom aan vragen te verwerken:

- Team voor interne kennisdeling opgeschaald
- Dagelijks een update van de interne FAQ, voor Front Office (FO)
- Videoconferenties voor de medewerkers van andere SVB-vestigingen
- Opleiding in back office-systemen op vestigingskantoren
- Continue monitoring kennisbehoefte op vestigingskantoren

Richting gemeenten is half januari de vernieuwde werkinstructie trekkingsrecht voor gemeenten verzonden.

## 4. Programmaspoor ICT

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😐	😐	😐	😐
Drie releases succesvol opgeleverd in 2014 (jul/okt/dec). Scope wordt geleverd, deels in jan/feb 2015.	Van de laatste release in december zijn diverse functies naar jan en feb verplaatst. En mogelijk nog verder agv de terugval scenario's.	2014 is budget conform eerdere exception plan. 2015 bevat meerkosten.	Tempo van nieuwe functionaliteiten in 2015 staat onder druk. Herstel acties gaan voor. Project versteviging vertraagt verder a.g.v. contra expertise.	Veel druk op de IT development.

### 4.1 Functionele releases 2014

De releases van december zijn opgeleverd, zowel voor alle portalen als voor Treks (vervanger Nestor).

In verband met de druk op de beschikbare ontwikkelcapaciteit zijn een aantal functionaliteiten (o.a. max. tarieven) doorgeschoven. Deze zijn in januari en februari verder opgepakt. Verder is door de ontwikkelteams veel nazorg geleverd ten behoeve van de releases (o.a. performance van de portalen gedurende enkele dagen en niet goed weergeven van omgelabelde zorgcontracten in de portalen).

Ook is veel extra tijd gestoken door IT en FB in de herstel- en noodscenario's en de herstelacties daarvoor. Dit heeft de functionaliteiten verder vertraagd. Stevige prioritering zal nodig zijn in februari en maart.

### 4.2 Versteviging IT-platform

Met betrekking tot het project Versteviging van de PGB systemen zijn de eerste stappen gezet als voorbereiding op het verder vormgeven van de inrichting van EBS. Hiertoe wordt een PID opgesteld. Verder is de doorontwikkeling van Nestor naar Treks verder opgepakt door ook de laatste functionaliteiten om te bouwen naar Treks.

Parallel vindt momenteel de contra expertise plaats i.o.v. VWS.



## 5. Programmaspoor Invoer zorgovereenkomsten (initiële vulling)

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😊	😊	😞	😞
	Op 15/2 zijn alle zorgovereenkomsten die tot en met januari zijn ontvangen verwerkt.	Extra invoer, terugval- en herstelwerkzaamheden gaan budget overschrijden. Is gemeld en VWS draagt de kosten.	Januari en februari is combi van afronding invoer en start going concern. Tijdigheid betalingen staat onder druk.	Project onder druk met stevige risico's, a.g.v. de diverse terugval- en noodscenario's.

In de periode 1-7-2014 t/m 31-01-2015 worden alle toekomstige budgethouders (i.v.m. trekkingsrechten) in de PGB systemen verwerkt, inclusief de overeenkomsten die zij hebben afgesloten met hun zorgverleners. In dit hoofdstuk gaat het om de prognose en realisatie van het verwerken van budgethoudergegevens, inclusief de zorgovereenkomsten die zij hebben afgesloten met zorgverleners. Er worden sinds twee weken dagelijkse rapportages verstrekt door de SVB. In deze rapportage worden de meest recente aantallen uit die rapportage aangehouden.

### *Back office*

De zorgovereenkomsten die zijn opgestuurd tot en met januari 2015 zijn op 15 februari allen verwerkt. Er is nog een voorraad zorgovereenkomsten die na januari zijn binnengekomen. Deze voorraad neemt af. Er worden meer overeenkomsten verwerkt dan er dagelijks binnenkomen, hoewel de instroom onverwacht hoog blijft.

### *Front office*

Voor de gehele front office zijn er momenteel drie speerpunten, die dagelijks aandacht behoeven:

- 1) Bereikbaarheid
- 2) Kwaliteit
- 3) Bejegening

Ad 1) Het aantal calls in de maand januari is fors hoger dan verwacht. De media aandacht en het inwerking treden van diverse noodmaatregelen voor verschillende groepen budgethouders en zorgverleners is hier de oorzaak van. Om deze extra druk op het front office aan te kunnen is het front office uitgebreid naar 120 medewerkers. Daarnaast worden op piekmomenten andere SVB medewerkers ingezet op het beantwoorden van calls. Hiervoor zijn grote groepen medewerkers van andere SVB vestigingen opgeleid om vragen te kunnen beantwoorden.

Ad 2) Een belangrijke reden om extra aandacht aan de kwaliteit te besteden is dat er nu veel medewerkers aan de telefoon zitten die nog maar kort bij de SVB werkzaam zijn en/of pas kortgeleden zijn opgeleid. De maatregelen die de SVB neemt om de kwaliteit te garanderen zijn de volgende. Er worden extra begeleiders ingezet. Op de werkvloer zijn meer ervaren collega's ingezet om als vraagbaak te dienen. Hierdoor verwacht de SVB betere informatie te kunnen geven. Er zijn lijsten met Frequently Asked Questions (FAQs), alle telefoonmedewerkers hebben deze lijst openstaan. De lijst wordt steeds gevuld met de meest actuele informatie zodat alle medewerkers dezelfde informatie verstrekken.

Er wordt steekproefsgewijs met medewerkers meegeluisterd om de kwaliteit te meten. De teamleiders sturen op zowel kwantiteit als kwaliteit.

Ad 3) Vanwege signalen dat in een aantal gevallen de bejegening van boze klanten niet goed zou zijn is er voor alle medewerkers een bejegening les georganiseerd. Dit heeft op 6 februari plaatsgevonden en zal met enige regelmaat herhaald worden.

#### *Toekenningsbeschikkingen*

Totaal aantal budgetten die nu zijn opgevoerd sinds de start van de aanlevering is 187.819, waarvan ambtshalve toegekend 56.539:

	Regulier	Voorlopig (ambtshalve)	Totaal
WMO BG	39.781	25.027	64.808
WMO HH	42.024	16.548	58.572
Jeugdwet	21.402	12.711	34.113
WLZ	28.073	2.253	30.326
<b>Totaal</b>	<b>131.280</b>	<b>56.539</b>	<b>187.819</b>

Er zijn een aantal redenen waardoor er meer budgetten dan budgethouders zijn geregistreerd:

Een aantal gemeenten kent meerder budgetten per budgethouder toe.

Bij correcties worden eerder budgetten tegen geboekt en de gewijzigde budgetten opnieuw aangeleverd.

Een aantal gemeenten geeft een budget per functiesoort door.

Alle zorgkantoren leveren TKB berichten succesvol aan. Bij de aanlevering vanuit gemeenten is nog niet alles op orde: begin januari hadden nog 200 gemeenten geen enkel bericht succesvol weten aan te leveren, inmiddels is dat gezakt naar 23.

De aanlevering van xml bestanden gaat voorspoedig er is weinig uitval, bij gemeenten iets meer dan bij zorgkantoren. De uitval bij gemeenten die gekozen hebben voor aanlevering met excelbestanden is erg hoog, 50%. Dit kost de SVB een halve FTE voor controle en feedback.

#### Human Resources

De bezetting van de medewerkers wordt continu op het maximale niveau gehouden. Vertrekkende medewerkers worden direct vervangen om de maximale capaciteit te behouden.

Daarnaast is er op diverse locaties van de SVB capaciteit voor de invoering van trekkingsrechten vrijgemaakt. Op de vestiging Groningen zijn 30 medewerkers Ondersteuning gestart. Bovendien zijn er medewerkers van het SSP die op de locatie Zaanstad callcenter werkzaamheden om de piek aan telefoon op te vangen. Het SSP maakt nog steeds gebruik van de hulp van de vestigingen bij het beantwoorden van de telefoon.

## 6. Programmaspoor Organisatie Transitie

Dit spoor betreft de organisatietransitie binnen het SVB Servicecentrum PGB ten einde in 2015 de nieuwe uitvoeringstaak goed te kunnen uitvoeren. De inspanningen van de SVB in de eerste maanden van 2015 ligt bij het completeren van de initiële vulling en het zo snel mogelijk betalen van alle zorgverleners. Bovendien is door het in werking treden van diverse noodscenario's, het ambtshalve accorderen van de zorgovereenkomsten en het ambtshalve toekennen van een voorlopig budget, veel herstelwerk nodig in de periode tot april en mogelijk zelfs verder.

De organisatietransitie van het programma naar reguliere uitvoering wordt door deze werkzaamheden uitgesteld naar het tweede kwartaal. De transitie zal medio 2015 zijn beslag krijgen. Tot die tijd werken we door in de huidige initiële invoeringsteams.

### *Pilot Trekkingsrechten*

Ondanks de afrondende fase ligt er nog veel werk. Half januari kwamen er nog steeds nieuwe aanmeldingen (met twk) binnen over 2014. Ook komen er nog steeds vragen van gemeenten en van Per Saldo. Er zijn nog steeds een aantal medewerkers volledig actief met pilotwerk uit 2014 (nasleep) en we verwachten dat dit tot april zal duren.

### *Administratieve organisatie*

De meeste processen zijn beschreven. Doordat er momenteel enkele noodscenario's van kracht zijn wordt er veel met workarounds gewerkt. Dit is op zichzelf een onwenselijke situatie, de workarounds en verschillende versies van de werkinstructies worden nu allen bewaard. De definitieve werkinstructies staan op de daarvoor bestemde plek (paradocs) digitaal opgeslagen.

## 7. Financiële bijlage

In dit hoofdstuk geven we de stand van zaken met betrekking tot de project- en exploitatiekosten voor de invoering van Trekkingsrechten binnen de SVB. De projectbegroting besloeg de periode tot en met 31 december 2014. Over 2014 zal een afrekening richting VWS gezonden worden.

Zoals onder andere in deze rapportage aangegeven vindt zowel de initiële vulling van de systemen als de aanpassing van de IT systemen ook in 2015 doorgang. Dit betekent dat er nog kosten gemaakt worden die aan het programma toegerekend moeten worden.

Er is op 17 februari door de SVB een indicatie van de meerkosten 2015 aan VWS afgegeven. Dit bedrag bevat verwachte meerkosten voor zowel de reguliere begroting als meerkosten voor het programma. Er is nu nog geen definitief beeld welk deel van die kosten voor het programma zijn en welke behoren tot de reguliere begroting.

Bovendien zijn in januari diverse noodscenario's van kracht geworden. Een aantal zorgovereenkomsten is ambtshalve geaccordeerd, daarnaast zijn voorlopige budgetten toegekend. Deze acties leiden in de toekomst tot diverse herstelwerkzaamheden.

Op dit moment wordt nog in kaart gebracht welke herstelacties moeten plaatsvinden en wat hiervan de omvang is. In de loop van het eerste kwartaal verwacht de SVB een goede prognose af te kunnen geven welk deel van de meerkosten aan het programma moeten worden toegerekend en welke aan de reguliere invoer. In de volgende programma rapportage geeft de SVB een eerste inschatting.