

# **SVB Servicecentrum PGB**

## **Voortgangsrapportage**

### **Trekkingsrechten**

**Februari 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 .....	5
3.4 COMMUNICATIE .....	5
<b>4. PROGRAMMASPOOR ICT .....</b>	<b>7</b>
4.1 FUNCTIONELE RELEASES .....	7
4.2 VERSTEVIGING IT-PLATFORM .....	7
<b>5. PROGRAMMASPOOR INVOER ZORGOVEREENKOMSTEN (INITIËLE VULLING).....</b>	<b>9</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.

Als gevolg van de achterstand van de verwerking in de gehele keten zijn, ten einde tijdige accordering van zorgovereenkomsten, tijdige registratie van budgetten en daarmee tijdige betalingen zeker te stellen, diverse terugvalscenario's ontwikkeld en in gang gezet. Momenteel worden de herstelwerkzaamheden die het gevolg zijn van deze terugvalscenario's in gang gezet en in plannen vertaald.

### **Initiële invoer zorgovereenkomsten:**

De invoer van zorgovereenkomsten is op orde. De achterstanden zijn in februari grotendeels weggewerkt en de voorraad is in control.

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 gemeenten gaat het nog niet overal goed. Xmls vallen uit en de excel route bevat relatief veel fouten.

Het accorderen van zorgovereenkomsten bij zorgkantoren ligt op schema. Bij gemeenten nog allerminst. In februari is gemiddeld twee maal per week ambtshalve geaccordeerd. En dit is in maart voortgezet op wekelijkse basis.

Er zijn door de terugvalscenario's vele zorgovereenkomsten ambtshalve geaccordeerd met max tarief en vele dossiers voorzien van ambtshalve budgetten. Beide noodscenario's zorgen bij de SVB voor veel extra werk en in de toekomst tot veel herstelwerk.

### **ICT projecten:**

In februari zijn, naast de nazorg, de functionaliteiten ontwikkeld voor de terugval- en herstelscenario's, zoals het tonen van de pdf van zorgovereenkomsten op reeds geaccordeerde dossiers. Deze functionaliteitwensen zijn in het keten brede preCAB geprioriteerd en besloten. Ook in maart zal er stevig geprioriteerd moeten worden in de wensen die gerealiseerd moeten worden in de ontwikkel sprints.

Enkele performance issues gedurende enkele dagen zijn inmiddels getackeld en de portalen performen goed.

### **Organisatie transitie:**

Deze wordt in 2015 ter hand genomen. De gehele invoering gaat in Q1 nu langzaam over van programma naar de reguliere lijnorganisatie. Ook de diverse herstelwerkzaamheden lopen nog door.

### 3. Programma algemeen

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😊	😊	😞	😞
De invoering van TR per 1/1/2015 is gehaald.	Invoering zokken is in control.	Er is informeel een berekening van de meerkosten aan VWS afgegeven.	Terugvalscenario's zijn in running, met geaccepteerde risico's voor onrechtmatige betalingen. Herstelacties vergen veel meerwerk.	Terugvalscenario's zijn in werking, herstelacties zijn gaande en worden gepland.

#### 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

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.

Er is in samenspraak met VWS, Per Saldo, ZN en de VNG een tijdelijke workaroud ontwikkeld, voor budgethouder die kosten maken om van en naar hun dagbesteding vervoerd te worden. Ook vervoerders die daarnaast geen zorg verlenen én kosten die de budgethouder maakt door bijvoorbeeld met het OV te reizen, kunnen nu vergoed worden. Er wordt nog gesproken over een oplossing voor de langere termijn.

Er zijn contractuele- en procesafspraken gemaakt voor de ondersteuning bij Zvw-PGB's over de periode tot mei. Vanaf Maart kunnen we "live" gaan en kunnen de aan zorgverleners uit te keren bedragen bij de zorgverzekeraars declareren. De Facilitaire voorwaarden moeten nog aangepast worden. Verder is de uitvoeringstoets voor de periode na april aan VWS gestuurd. In maart volgt er een overleg met VWS. Het voorstel van de SVB is om de huidige route aan te houden in 2015.

Er is nog geen finale uitspraak van VWS over de combi WLZ en WMO-HH. SVB houdt zich in afstemming met VWS aan de lijn dat deze combi tot 1/7 wordt toegestaan.

Er is nog geen finale uitspraak van VWS over de mogelijkheid van SVB om rechtstreeks aan de budgethouder uit te mogen keren. Dit speelt bijvoorbeeld bij vrij besteedbaar bedrag en bij reis- en vervoerskosten.

### 3.3 Quality assurance en risicomangement

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	Onderwerp	Jaar	Aantal verbetervoorstellen	Aantal gerealiseerd	Aantal onderhanden	Aantal niet / uitgesteld
Audit Dienst SVB	Opzet AO-IB	2014	13	6	2	1 niet / 4 uitgesteld
Deloitte ism SVB	Beheersing IT	2014	21	7	3	11 uitgesteld

Toelichting op aantal uitgestelde implementaties op verbetervoorstellen:

Het verbetervoorstel dat niet verder wordt uitgewerkt, heeft betrekking op het lerend effect uit de pilot van 2014: Er heeft wel onderzoek plaatsgevonden naar de klanttevredenheid, maar alleen het belangrijkste verbeterpunt is daaruit meegenomen.

Van de 15 uitgestelde implementaties zijn er zes, die ingedeeld zijn met een medium risico (uit de klassen hoog, medium, laag) en de overige zijn als laag geclassificeerd.

Op dit moment worden een aantal aspectonderzoeken uitgevoerd door de SVB:

Onderwerp	Directie	Start
Opzet AO-IB SSP	Audit Dienst	1 <sup>e</sup> kwartaal 2015
Betrouwbaarheid managementinformatie	Audit Dienst	Februari 2015
Tijdigheid declaratieproces	Audit Dienst	Maart 2015
Spoedbetalingen IBP	Audit Dienst	Maart 2015
Registreren Zorgovereenkomsten	SSP	Februari 2015
Beheersing declaratieproces	SSP	Maart 2015
Efficiency SSP processen	Informatiemanagement & Programma's	Maart 2015

- In het herstelplan is al een globale planning tot 1 oktober opgenomen terwijl geheel niet in kaart is gebracht hoeveel capaciteit nodig en beschikbaar is om de benoemde resultaten te behalen. Het is advies is gezien de verwachte/gewenste doorlooptijd en de impact van dit hersteltraject om een risico-inventarisatie te houden. De top risico's in het plan meenemen, monitoren en regelmatig evalueren.

### 3.4 Communicatie

In overleg met VWS, Per Saldo, maar ook VNG, CAK, ZN en ZINL is de laatste periode hard gewerkt aan het verbeteren van de klantcommunicatie. Daartoe is verder gegaan op de ingeslagen weg om de website van het Servicecentrum PGB aan te passen aan enerzijds de klantbehoefte en

anderzijds aan de actualiteit. Met genoemde partners zijn tevens de voorbereidingen getroffen voor de klantcommunicatie rond de herstelacties, alsmede de klantcommunicatie op langere termijn.

De SVB gaat op de makkelijke website van de SVB <http://www.svbabc.nl/> een omgeving inrichten voor het PGB. Een chartflow is daarvoor al opgesteld.

Op de website van de SVB wordt nog steeds dagelijks een overzicht geplaatst van de voortgang in de betalingen van zowel maandloners als declaraties / urenbriefjes. Het overzicht laat de betalingen zien over de maanden januari, februari en maart. Daarbij wordt tevens nadrukkelijk aandacht besteed aan het aantal ontvangen declaraties en het aantal betaalde declaraties.

Budgethouders, maar ook zorgverleners, hebben de afgelopen maanden ook via de politiek en de media direct aandacht gevraagd voor hun individuele problemen. In samenwerking met de woordvoerders van de SVB worden deze zaken zo snel mogelijk opgepakt en waar mogelijk opgelost. Politici en media worden daarbij geïnformeerd over de uitkomsten daarvan.

## 4. Programmaspoor ICT

Doel & Scope	Planning	Budget	Risico's	Overall
😊	😐	😐	😐	😐
Drie releases succesvol opgeleverd in 2014 (jul/okt/dec). Scope wordt geleverd, deels in Q1 2015.	<p>Van de laatste release in december zijn diverse functies naar Q1 verplaatst. En mogelijk nog verder agv de terugval scenario's.</p> <p>In februari ontwikkeling van terugvalscenario en herstel functies.</p> <p>Prio vindt plaats in het PréCAB.</p>	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. ICT functies zijn nodig voor terugvalscenario's en voor herstelacties. Dit brengt risico's met zich mee.	Veel druk op de IT development.

### 4.1 Functionele releases

In februari is voornamelijk gewerkt aan een aantal nazorg activiteiten en aan de vele acties t.b.v. de uitvoering van de terugval-/noodscenario's. Daarnaast is medio februari in het PréCAB keten breed besloten over de functionaliteiten die in de komende ontwikkelsprints ter hand worden genomen. Dit zijn o.a. de volgende belangrijke functies:

1. Semi-geautomatiseerde verwerking van uitgevallen toekenningsbeschikkingen. Wanneer de toekenningbeschikkingen verwerkt zijn, zullen ook veel administratieve fouten opgelost zijn;
2. Tonen extra gegevens van een zorgovereenkomst zoals maximum tarief zodat gemeenten en zorgkantoren deze gegevens kunnen controleren (en aanpassen);
3. Het kunnen wijzigen van het maximum tarief (dat ambtshalve op 999,98 is gezet). Anders worden dit allemaal handmatige acties voor de SVB.

Deze functionaliteiten hebben prio boven de reeds geplande functionaliteiten (zoals Vrijwillige Storting Fase 3; correcties op de storting invoeren) omdat die functies noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de terugvalscenario's en het herstel ervan.

(Red; Ad 1 en 2 zijn inmiddels op 6 maart opgeleverd, ruim voor op planning; ad 3 volgt eind maart conform planning).

### 4.2 Versteviging IT-platform



In februari is een externe partij gestart in opdracht van VWS met het doen van een contra expertise op ons plan voor de Versteving van de PGB systemen. Dit loopt door tot eind maart. Daarna zal besluitvorming plaatsvinden over dit plan. Ondertussen werkt SVB aan de non regrets en aan enkele voorbereidende activiteiten in deze.

## 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.

De Rapportage Trekkingsrechten 20-03-2015 is al bijlage toegevoegd.

Beheersing dagelijkse instroom.

Sinds begin maart slagen we erin de dagelijkse instroom bij te houden. We hebben er voor gekozen om veel capaciteit op de declaraties in te zetten, zodat de zorgverleners zo snel mogelijk betaald krijgen. De planning is er nu op gericht om ook de dagelijkse instroom bij te houden.

### 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.

Bij onvoldoende functioneren wordt er afscheid genomen van de medewerkers. De medewerkers van het SSP verrichten in Zaanstad callcenter werkzaamheden om de piek aan telefoon op te vangen. De formatie bij het callcenter is de afgelopen weken verder opgeschaald. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de opleiding van de medewerkers.

## 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 zelfs verder.

De organisatietransitie van het programma naar reguliere uitvoering is onder handen.

### *Pilot Trekkingsrechten*

Ondanks de afrondende fase ligt er nog veel werk. Er is nog steeds een aantal medewerkers volledig actief met pilotwerk uit 2014 (nasleep) en we verwachten dat dit tot april zal duren. De eindafrekening naar onze ketenpartners zal daarna plaatsvinden.

### *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 (paradoxs) 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. Rond de eerste tertaalrapportage zal een afrekening over 2014 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.

Bovendien zijn in 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. De komende weken wordt in kaart gebracht welke herstelacties moeten plaatsvinden en wat hiervan de omvang is. Dit herstelplan is mede input voor de prognose van de totale meerkosten van het programma.