

## Memo

Aan: VWS, VNG, ZN en Per Saldo

Van:

Datum: 20 februari 2015

Betreft: Bestuurlijke update invoering trekkingsrechten PGB 20 februari

### *Inleiding*

In het verlengde van de vorige rapportage informeert de Raad van Bestuur van de SVB u over de voortgang van het invoeren van het systeem van trekkingsrechten pgb. Zo waarborgt de SVB dat de informatie die verstrekt wordt in de verschillende overlegvormen ook beschikbaar komt bij de verantwoordelijke bestuurders van VWS, VNG, ZN en Per Saldo. De cijfers in deze brief hebben betrekking op de realisatiecijfers t/m vrijdag 20 februari 9.00 uur.

### *Productiegegevens*

Voortgang betalingen voor budgethouders via salarisadministratie. Onderstaand het overzicht van nu uitgevoerde betalingen inzake budgethouders een vast maandloon

	Totaal 20 febr.
Maand Bruto/Netto	26.800
Maand Netto/Netto	43.400
	-----
<b>Vaste maandloners</b>	<b>70.200</b>

Op 18 februari heeft een meest recente totale verloning plaatsgevonden op basis van de tot dan toe verwerkte zorgcontracten.

	Totaal 20 febr.	Verhouding
Via Portal ontvangen	25.700	26
Per post ontvangen	72.900	74
	-----	-----
Totaal	98.600	100

Betaald	72.000	
---------	--------	--

In de totaal binnengekomen stukken (98.600) zitten ook de urenbriefjes die op basis van variabele uren verloond zijn. Op 18 februari is de meest recente verloning gedraaid. De SVB is bij met het inlezen van alle declaraties via alle kanalen. Er is nog een achterstand in het verwerken van losse vragen die via de email zijn gesteld. Veel hiervan zijn inmiddels afgehandeld via verwerking in de systemen of via telefonisch contact.

De SVB heeft de betaalsnelheid tussen het ontvangen van een declaratie of factuur en de uiteindelijke betaalbaarstelling van 5 – 10 werkdagen gegarandeerd. Binnenkomst van declaraties kan per post, alsdan wordt deze post binnen één werkdag gescand en geïndexeerd en de volgende dag aangeboden voor betalingsbeoordeling. Declaraties kunnen ook digitaal via Mijn PGB worden ingediend. Aanvankelijk was voorzien in een verhouding 50%-50% (PGB-portaal versus post), deze verhouding is nu gemiddeld op 26%-74% uitgekomen.

Redenen dat de betaaltermijn in specifieke gevallen niet wordt gehaald liggen veelal in het ontbreken van essentiële betaalgegevens. Die declaraties worden handmatig verwerkt en vereisen doorgaans contact met de budgethouder om aanvullende informatie aan te vullen. Daarnaast komt het voor dat moet worden nagegaan of een budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor omdat de budgethouder (nog) niet bekend staat als budgethouder bij de SVB.

Lopende acties:

- Op 12 februari is afgesproken dat partijen met elkaar extra aandacht gaan vragen aan budgethouders om hun facturen / declaraties in te dienen. Waarbij extra wordt gewezen om de optie via de portal te hanteren. De SVB heeft inmiddels op haar websites voorzieningen hiertoe getroffen (bijv. banners).
- De SVB hanteert de afspraak “first-in-first out” voor de verwerking van de facturen.
- De afspraak met Ministerie van VWS om vanaf 6 februari facturen die niet direct gekoppeld kunnen worden aan (ambtshalve) vastgestelde zorgovereenkomsten toch uit te betalen als ze voldoen aan afgesproken minimale kwaliteitseisen is gestart. Het proces is afgestemd met het Ministerie van VWS
- Aan deze route kleven hoge risico’s. Mogelijke onterechte betalingen of te hoge betalingen zijn mogelijk maar ook het risico van dubbele betalingen wordt aanzienlijk hoger. Inmiddels hebben wij ook signalen gekregen van dubbele betalingen die hersteld gaan worden. Daarnaast vragen de herstelacties ook weer een aanzienlijk administratief en afstemmingsproces met budgethouders.
- Ook de afgesproken spoedbetalingsprocedure via het RRT is ingeregeld en functioneert.

### ***Ontwikkeling unieke budgethouders en zorgovereenkomsten***

Inmiddels zijn ca. 214.000 Zorgovereenkomsten verwerkt, zijn er 142.200 declaraties betaald en nog 23.900 declaraties in voorraad ter betaling. Kortom 47.900 declaraties moeten nog worden ontvangen. De SVB heeft de klantcommunicatie over declareren versterkt. Op de site is de mogelijkheid gecreëerd om met behulp van een declaratieformulier, een declaratie per mail of per

post in te dienen. Er zijn banners geplaatst die oproepen tot het indienen van de declaraties. Het frontoffice draagt deze boodschap uit en stuurt declaratieformulieren toe.

De inschatting is dat van de nog te ontvangen declaraties en facturen een fors deel van de zorginstellingen, die collectieve facturen voor meerdere PGB-houders declareren, zullen zijn.

Van de 142.200 betalingen betreffen 70.200 z.g. maandloners. Deze zorgverleners hebben gekozen voor een vaste arbeidsrelatie met de budgethouder.

### ***Ontwikkeling in Zorgovereenkomsten***

Het aantal ontvangen stukken rondom zorgovereenkomsten was de afgelopen week circa 24.800.

Deze komen nog steeds vanuit zorgkantoren en budgethouders waarbij naast de overeenkomst ook de facturen over januari zijn toegevoegd. Daarnaast worden ook veel contracten opnieuw of met wijzigingen aangeboden.

	Voorraad	Uitval Dubbel	Totaal stand
12 februari	33.300		202.800
Bij : zorgcontracten	15.100		
Bij : wijzigingen	9.700		
Sub totaal bij :	24.800		
Af : zorgcontracten	- 23.500	12.100	11.400
Af : wijzigingen	- 500		
Sub totaal af :	- 24.000		
	-----	-----	-----
20 februari	34.100	14.400	214.200

Duidelijk wordt dat de SVB op dit moment zeer veel extra inspanning (12.100 afwikkelingen) moet leveren om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde contracten te verwerken. Uit een initiële steekproef blijkt dat in de nieuwe 24.800 ook een omvangrijke "vervuiling" aanwezig is.

Op 28 januari is de afspraak gemaakt om de restant voorraad per 28 januari op datum van binnenkomst voor 16 februari verwerkt, de z.g. vaste maandloners zijn uit deze voorraad al zoveel mogelijk verwerkt wat terug te zien is in de stijgende verloning van deze groepen. Deze voorraad (45.000) is op 14 februari volledig verwerkt.

In onderstaande cijfers wordt duidelijk dat naast een groot deel goedgekeurde zorgovereenkomsten er ook, conform afspraak met VWS, ambtshalve zijn goedgekeurd.

	20 febr.
Goedgekeurd	162.100
Ambtshalve	47.800
	-----
Geaccordeerd totaal	209.900

Lopende actie:

- In overleg met betrokken partijen wordt nog bepaald hoe en wie deze herstelmutaties op de ambtshalve vaststelling gaat verwerken. Afsproken is dat deze herstelactie voor 1 april wordt afgewikkeld.
- Duidelijk is dat nog steeds zorgovereenkomsten niet tijdig worden geautoriseerd door met name gemeentes. In overleg met VWS keuren wij deze daarom ambtshalve goed.

### ***Ontwikkeling rondom klantcommunicatie***

De communicatie richting budgethouders heeft onverminderd de aandacht van de SVB, Per Saldo en VWS. De capaciteit van de digitale postbus van de SVB is uitgebreid, dit levert geen problemen meer op met e-mails die door budgethouders verzonden worden. De portal MijnPGB wordt nog steeds dagelijks gemonitord. De portal functioneert technisch goed. De telefonische bereikbaarheid van het Servicecentrum PGB van de SVB blijft kwetsbaar maar heeft alle aandacht. Op dit moment wordt extra personeel geworven om de frontoffice te versterken. Doordat mensen veel vragen hebben, is de tijdsduur per gesprek soms lang. Dit kan wachttijden tot gevolg hebben.

De SVB heeft de website van het Servicecentrum PGB verder aangepast vanuit het klantperspectief en waar mogelijk en noodzakelijk vereenvoudigd. Zo zijn de veel gestelde vragen uitgebreid en antwoorden geactualiseerd. Ook zijn er op de site 'call to action' buttons en banners geplaatst waarbij mensen direct naar een bepaald onderwerp toe geleid worden. Voorbeelden hiervan zijn 'Geef uw declaraties van januari door' en 'Wanneer betalen wij uw zorgverlener'. De contactpagina is verbeterd en vereenvoudigd. Op de website biedt SVB ook het overzicht rondom betalingen aan en is de betaalwijzer geactualiseerd. Periodiek plaatst de SVB nieuwsberichten op haar website over PGB, mede op basis van het overleg dat iedere dag plaatsvindt tussen SVB, Per Saldo en VWS. Goede communicatie naar budgethouders blijft essentieel. De SVB en VWS hebben gezamenlijk een communicatieplan opgesteld om dit ook in de nabije en verdere toekomst te blijven garanderen. Dit plan zal met de ketenpartners besproken worden. Uitgangspunt van de communicatie naar de budgethouders is zoals gezegd het klantperspectief.

### ***Ontwikkelingen rond Rapid Response Team***

In de brief van 17 februari zijn de afspraken die zijn gemaakt over de uitbreiding en versterking van het Rapid Response Team (RRT) weergegeven. De nieuwe werkwijze zoals beschreven in de kamerbrief van 17 februari is sinds 16 februari van toepassing.

Het RRT is ingericht voor zg. schrijnende gevallen. Zorgverleners die niet in staat zijn de verandering in het betaalritme van dit nieuwe stelsel op te vangen. Waar een situatie door Per Saldo als zeer urgent is beoordeeld, betaalt het RRT door middel van spoedbetaalopdrachten. De SVB controleert in alle gevallen voorafgaand aan betaling of de budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor en de beschikbaarheid van betaalgegevens.

Er zijn sinds de introductie van de nieuwe werkwijze 111 (waarvan er 67 op 19 februari) zeer urgente situaties aangeleverd bij het RRT. Deze zijn allemaal opgelost binnen 1 werkdag. De nieuwe werkwijze omvat ook samenwerking met Per Saldo tav urgente cases. Er zijn 456 urgente cases aangeleverd. Hiervan zijn er 203 inmiddels betaald. Deze betalingen zijn alle binnen de termijn. Voor de nog openstaande werkvoorraad van de urgente cases vindt onder andere meer uitzoekwerk in de keten plaats, samen met de zorgkantoren en gemeenten.

Er is dagelijks onderling contact op werkniveau en bestuurlijk niveau over de afhandeling van de urgente en zeer urgente gevallen. Daarnaast komen Per Saldo en de SVB meermalen per week samen met VWS om vinger aan de pols te houden over de werkafspraken en resultaten.

### ***In te zetten herstelacties***

De eerste weken van 2015 zijn gepaard gegaan met ingrijpende maatregelen en terugvalscenario's, teneinde de implementatie van deze stelselwijziging te kunnen implementeren. In de Kamerbrief van 2 en 17 februari jl. is een groot aantal maatregelen genomen, die de uitvoering bij de SVB verder onder druk hebben gezet en onverkort leiden tot een groot aantal herstelacties. Het gaat dan om bewustwording van de verantwoordelijkheden van gemeenten en zorgkantoren, om het herstelwerk op de toekenningsberichten en het goedkeuren van de zorgovereenkomsten en om de werkzaamheden naar aanleiding van noodbetalingen. Ook moeten administratieve fouten worden hersteld en moeten budgetten op grond van de juiste wetten worden toegekend. Aandacht moet hierbij gegeven gaan worden aan de volgende thema's:

- bewustwording van verantwoordelijkheid van gemeenten en zorgkantoren
- procedure rondom de maandelijkse bevoorschotting, deze liep en loopt nog steeds stroef
- herstelwerkzaamheden ambtshalve toekenningsberichten
- herstelwerkzaamheden wijziging ambtshalve max. Tarief / goedkeuring zorgovereenkomsten
- verwerken van gedane noodbetalingen bij wijze van voorschot in reguliere budgetten
- herstellen van administratieve fouten
- toekennen van budgetrecht aan de juiste wet
- staken van budgetrecht in verband met het verlopen van de CIZ indicatie.

Voorzitter RvB SVB