

Uitvoering Trekingsrechten PGB

Bestuurlijke update SVB

Versie 27032015



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Ontwikkelingen	5
1.1. Herstelacties	5
1.2. Ketenpartners	5
1.1.1. Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren).....	5
1.1.2. Voortgang verwerken toekenningsberichten	5
2. Productiegegevens.....	6
1.1. Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties.....	6
1.2. Budgethouders.....	7
1.3. Zorgovereenkomsten	7
1.1.1. Goedkeuring van zorgovereenkomsten.....	7
1.4. Spoedprocedures (RRT-team).....	8

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 rapportage hebben betrekking op de realisatiecijfers t/m vrijdag 27 maart 9.00 uur.

1. Ontwikkelingen

1.1. 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, 17 en 24 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.

Om de benodigde verbeteracties ten aanzien van de interne bedrijfsvoering te kunnen bepalen heeft de RvB de auditdienst van de SVB opdracht gegeven tot het doen van een Analyse doorlooptijd betalingen Trekkingsrecht gericht op het verbeteren van de managementinformatie t.b.v. de interne sturing van de productie en de doorlooptijd van betaalbaarstelling.

Naar verwachting zullen de resultaten van deze onderzoeken in de komende weken bekend worden. De aanbevelingen en verbeterpunten die voortkomen uit deze onderzoeken zullen door de SVB worden aangegeprepen tot verbeteringen in de huidige processen te komen.

1.2. Ketenpartners

1.1.1. Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren)

Momenteel zijn er 238.000 geaccordeerde zorgovereenkomsten in het bezit van de SVB. Door gemeenten zijn er momenteel 136.000 zorgovereenkomsten goedgekeurd en door zorgkantoren 36.000. Door de SVB zijn de resterende 66.000 zorgcontracten ambtshalve goedgekeurd.

Het beeld dat de SVB ziet is dat gedurende de week het aantal goed te keuren zorgcontracten oploopt. Vrijdagmiddag worden alle openstaande zorgcontracten conform de afspraak met VWS door de SVB ambtshalve goedgekeurd. Hierdoor kan het voor gemeenten en zorgkantoren tot op heden overkomen alsof er "niets" goed te keuren valt, omdat deze zorgcontracten niet meer zichtbaar zijn in de portal. Het via de portal herstellen van zorgcontracten die ambtshalve zijn goedgekeurd door de SVB, kan waarschijnlijk (release dit weekend) vanaf aanstaande maandag door gemeenten en zorgkantoren worden opgepakt. Dit komt het werkproces ten goede.

1.1.2. Voortgang verwerken toekenningsberichten

Twee weken geleden is de programmatuur opgeleverd om op basis van nieuwe gegevens van gemeentes de eerder opgevoerde ambtshalve toekenningsberichten te vervangen door definitieve van gemeenten en zorgkantoren. Middels een tweetal batches zijn er deze week 19.000 ambtshalve vervangen door definitieve vaststellingen. Momenteel is dit een continuproces en vervangt iedere nieuw aangeleverde definitieve vaststelling direct automatisch de ambtshalve. Dit proces wordt de komende weken voortvarend voortgezet en komt het werkproces ten goede.

2. Productiegegevens

Bij de betalingen die de SVB in het kader van de Trekkingsrechten uitvoert wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere maandbetalingen en betalingen die plaatsvinden als gevolg van door zorgverleners ingediende urenbriefjes, facturen en declaraties. Beide betaalstromen worden separaat onderscheiden in betalingen die via de salarisadministratie lopen en waarvoor de SVB inhoudingen verricht (Bruto/Netto verloning) en betalingen waarvoor dit niet gebeurt (Netto/Netto geen verloning)

Voortgang betalingen voor budgethouders via salarisadministratie

	Januari	Februari	Maart
Maandbetalingen	32.000	30.500	30.100
Dagbetalingen	23.700	16.400	400
	-----	-----	-----
Totaal betalingen via salarisadministratie	55.700	46.900	30.500

Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning

	Januari	Februari	Maart
Maandbetalingen	51.600	50.600	47.900
Dagbetalingen	109.400	80.000	5.000
Spoed handbetalingen	13.000	1.900	100
	-----	-----	-----
Totaal betalingen zonder verloning	174.000	132.500	53.000

1.1. Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties

Vanaf 2 februari ontvangt de SVB urenbriefjes/ facturen/declaraties. Inmiddels zijn dit er zo'n 299.500. We verwerken deze in het reguliere proces van trekkingsrecht en ook, conform afspraak, als er nog geen zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is (zie 2.5 "Spoedprocedures RRT-team"). De huidige werkvoorraad bedraagt 36.700 declaraties. Per dag worden er tot op heden gemiddeld 6.300 declaraties verwerkt.

Voortgang instroom declaraties

	Totaal	Verhouding %
Via Portal ontvangen	62.900	21

Per post ontvangen	236.600	79
	-----	-----
Totaal	299.500	100

De SVB is bij met het inlezen van alle declaraties via alle kanalen. Dagelijks wordt voor 12.00 uur alle binnengekomen post ingescand in de systemen om verwerkt te kunnen worden.

Lopende acties:

- De SVB hanteert de afspraak “first-in-first out” voor de verwerking van de facturen.
- De voorraad declaraties wordt momenteel nog “vervuld” met declaraties die reeds betaald zijn middels de spoedprocedures. Deze declaraties worden in een later stadium “afgeboekt” in het reguliere productiesysteem, zodat de reeds gerealiseerde reductie in de voorraad-standen zichtbaar wordt. Over de afgelopen periode heeft de SVB hierin een achterstand opgelopen. De benodigde herstelactie vindt vanaf deze week plaats en nieuwe spoedbetalingen worden vanaf deze week direct in het productiesysteem verwerkt.

1.2. Budgethouders

Het aantal budgethouders dat heeft gereageerd nadat deze zijn aangeschreven door de SVB is afgelopen week gestegen naar 146.000. Dit betekent dat de groep budgethouders die niet hebben gereageerd momenteel 11.500 groot is (non response). Het aantal door de SVB aangeschreven budgethouders bedraagt 157.800. Deze week is door de SVB een query gedaan op zorgovereenkomst/ geen declaratie. De resultaten hiervan zijn donderdag 26 maart j.l. aangeleverd bij VWS. In het kamerdebat op dezelfde dag heeft de staatssecretaris van VWS aangegeven dit overzicht te gebruiken om, in samenwerking met de gemeenten, actief opgespoord en gestimuleerd hun declaraties in te dienen.

1.3. Zorgovereenkomsten

De voorraad te verwerken zorgovereenkomsten is de afgelopen week gedaald van 20.900 tot 19.600. Deze voorraad bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en overeenkomsten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden. De SVB moet extra nog steeds inspanning (1.524 afwikkelingen) blijven leveren om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde zorgovereenkomsten te verwerken.

1.1.1. Goedkeuring van zorgovereenkomsten.

In totaal zijn er momenteel 237.800 zorgovereenkomsten geaccordeerd. Hiervan zijn er 66.000 ambtshalve door de SVB geaccordeerd. Momenteel staan er nog 3.700 zorgcontracten open om geaccordeerd te worden. Deze zullen ambtshalve door de SVB worden goedgekeurd.

Zoals eerder aangegeven zal, afhankelijk van het succes van de weekend release, vanaf maandag de mogelijkheid voor gemeenten en zorgkantoren om ambtshalve goedgekeurde zorgcontracten in de portal te vervangen door definitieve zorgcontracten. Afspraak is dat de SVB voorlopig doorgaat met het ambtshalve accorderen van zorgovereenkomsten.

1.4. Spoedprocedures (RRT-team)

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 spoedbetaal-opdrachten. De SVB heeft daarvoor een formulier opgesteld waarop de meest noodzakelijk betaalinformatie op genoteerd kan worden door de budgethouder. Wanneer de SVB het formulier heeft ontvangen, controleert de SVB in alle gevallen voorafgaand aan betaling of de budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor en de beschikbaarheid van betaalgegevens. Het RRT krijgt daarnaast ook schrijnende casuïstiek aangeleverd uit de eigen frontoffice.

De meldingen via de door VWS ingerichte helpdesk voor kleinschalige zorgaanbieders lopen nog niet naar tevredenheid. Er is gewerkt aan verbetering van de betaalinformatie die de helpdesk aanlevert bij de SVB zodat versneld betalen mogelijk is. Vanuit de brancheorganisatie voor kleine zorginstellingen (BvKZ) is aangedrongen op een actievere bevoorschotting van zorginstellingen die in een schrijnende situatie dreigen te komen. Hierbij zou als criterium de maandomzet van de zorginstelling aangehouden kunnen worden, waarvan de SVB een voorschot zou kunnen verstrekken van 50% van de maandomzet. De vraag wordt aan VWS voorgelegd of zij bereid is, gelet op de risico's, hieraan gevolg te geven en de SVB hiertoe te mandateren

Wekelijks vindt overleg plaats met PerSaldo en BvKZ en VWS over de signalen uit de uitvoeringspraktijk van het RRT. De signalen worden gebruikt voor aanpassingen in de belscripts van de frontoffice en voor nadere informatie op de SVB website en die van de belangen-organisaties.

Inmiddels zijn 14.706 betalingen verricht via de spoedprocedures.

Frontoffice

Hierbij een overzicht van de onderwerpen en de meest gestelde vragen die binnenkomen bij de frontoffice van de SVB:

- Budgethouders bellen om informatie over Vrij besteedbaar bedrag;
- Zorgverleners bellen met navraag over uitbetalingen;
- Vragen over PGB via de zorgverzekeraar (zvw)

Budgethouders doen navraag over het verwerken van declaraties/facturen en wijzigingen (mutaties)

- Zorgverleners die uurloon willen omzetten in maandloon;
- Telefonische signalen omtrent administratieve fouten;
- Zorginstellingen die betalingen niet kunnen herleiden;
- Budgethouders die graag met het RRT willen spreken omdat ze een spoedbetaling willen.

Telefonische bereikbaarheid van de SVB

Piek in februari 2015 (start betalingen): ca. 8.000 – 10.000 ingekomen telefoontjes en de situatie eind maart 2015 betrof 5.000 – 6.000 ingekomen telefoontjes. Het aantal inkomende telefoontjes neemt langzaam af. Het aantal telefoontjes dat wordt afgebroken of wordt doorgeschakeld neemt langzaam af. Het aantal klanten dat in een keer goed wordt afgehandeld is toegenomen.

We werken op dit moment met de systematiek dat de klant in één keer goed geholpen moet zijn. Per 23 maart komen alle calls Salaris en Trekkingsrecht binnen bij het Front office SSP te Zaandam waar klanten in één keer geholpen kunnen worden. Eerder was de totale capaciteit van de FO weliswaar groter maar konden klanten niet altijd in een keer geholpen worden. Er worden daarom in principe geen terugbelafspraken door de FO gemaakt. Dit gebeurt alleen bij hoge uitzondering.

Media en twitter

Het Trekkingsrecht trok de laatste week opnieuw veel aandacht van de media. Dit heeft ook direct effect op het twittergedrag van budgethouders en zorgverleners.

De uitzending van EenVandaag van maandagavond (over twittermelding tav het uitblijven van betalingen) zorgde voor extra toeloop op Twitter. Er zijn veel nieuwe accounts die zich melden met een vraag of het verzoek om teruggebeld te worden. Ook melden zich mensen die nog geen geld hebben gehad, maar die er telefonisch niet doorkomen of geen reactie op e-mails hebben gekregen. Ook zien we af en toe dat mensen (vaak familieleden) zich melden voor hun opa/oma/vader/moeder/vriendin zonder Twitter.

Enerzijds vinden mensen het 'idiot' dat ze lijken alleen via Twitter goed geholpen worden – alsof SVB alleen daar aan het werk is om met imago te redden en offline niets doen – anderzijds vinden mensen het toch ook wel heel fijn (en verwachten ze) dat we ze snel terugbellen als ze dat vragen.

Als gevolg van onze slechte telefonische bereikbaarheid komen meer 'reguliere' vragen binnen via Twitter. Over ziek- of betermeldingen van zorgverleners, over een verkeerde betaling of om een andere (normale) wijziging door te geven.

De partners uit het ketencommunicatie-overleg klantcommunicatie komen volgende week opnieuw bij elkaar.