

# Uitvoering Trekingsrechten PGB

*Bestuurlijke update SVB*

*Versie 03042015*



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

---

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Ontwikkelingen .....	5
1.1 Herstelplan.....	5
1.1.1 Toekenningsberichten en zorgovereenkomsten .....	5
1.1.2 Portals .....	5
1.1.3 Verantwoordingsinformatie.....	5
1.2 Ketenpartners .....	6
1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren).....	6
1.3 Communicatie met budgethouders.....	6
1.3.1 Twitter.....	6
1.3.2 Overige voortgang communicatie.....	6
2 Productiegegevens.....	7
2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties .....	7
2.2 Budgethouders.....	8
2.3 Zorgovereenkomsten.....	8
2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten.....	8
3 Spoedprocedures (RRT-team).....	9
4 Frontoffice.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
4.1 Telefonische bereikbaarheid van de SVB.....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

---

## 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 3 april 9.00 uur.

---

# 1 Ontwikkelingen

## 1.1 Herstelplan

Op 26 maart is het definitieve plan van aanpak hertstelacties implementatie trekkingsrechten PGB vastgesteld. De resultaten die als gevolg van de herstelacties bereikt worden zijn:

- De basisgegevens in het systeem van de SVB zijn juist;
- Het gecontroleerd kunnen beëindigen van de terugvalsscenario's;
- Gemeenten, zorgkantoren, VWS en SVB hebben afspraken gemaakt over verrekening bij budgethouders van onjuiste declaraties of onjuist gedane betalingen en passen deze toe;
- Afspraken gemeenten, zorgkantoren en VWS over pgb-uitgaven onder het juiste wetgevingskader.

Conform het plan van aanpak zal de SVB wekelijks in deze rapportage rapporteren over de voortgang van de acties die voortvloeien uit het plan van aanpak. Op verzoek van het ministerie van SZW voert de SVB ook een uitvoeringstoets uit om te bepalen wat er intern moet gebeuren om de beoogde resultaten van het plan van aanpak binnen de gestelde deadlines te halen.

### 1.1.1 Toekenningsberichten en zorgovereenkomsten

De SVB verwerkt middels een geautomatiseerd hulpprogramma en handmatige acties de toekenningberichten die niet geautomatiseerd verwerkt konden worden. Twee weken geleden is de programmatuur opgeleverd om op basis van nieuwe gegevens van gemeentes en zorgkantoren de eerder opgevoerde ambtshalve toekenningsberichten te vervangen door definitieve en zijn medewerkers geïnstrueerd de uitval van dit proces handmatig te verwerken.

Inmiddels zijn 20.000 ambtshalve vastgestelde toekenningsberichten vervangen door definitieve.

De deadline waarop de resterende ambtshalve vastgestelde toekenningsberichten moeten zijn weggewerkt is in herstelplan gesteld op 15 april as. Gemeenten en zorgkantoren kunnen alsdan zien waar er nog budgetten ontbreken of verwijderd moeten worden.

Met betrekking tot de zorgovereenkomsten is overeengekomen dat het ambtshalve accorderen op ad hoc basis gecontinueerd zal worden tot 1 juli.

### 1.1.2 Portals

De SVB heeft de portals voor gemeenten en zorgkantoren aangepast, waardoor alle (ambtshalve) goedgekeurde zorgovereenkomsten weer zichtbaar worden. Hierdoor kunnen gemeenten en zorgkantoren de budgethouders opsporen die nog niet gedeclareerd hebben. Ook kunnen gemeenten en zorgkantoren vanaf nu het maximum tarief aanpassen en één voorkomende oorzaak van niet-betalen wegnemen.

### 1.1.3 Verantwoordingsinformatie

Zoals in de vorige rapportage is aangekondigd 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. De hieruit voortkomende verbetervoorstellen zullen worden meegenomen in de lopende acties om stuur- en verantwoordingsinformatie te optimaliseren zodat deze beter aansluit op de interne en externe informatiebehoefte. De SVB verwacht dit begin mei gerealiseerd te hebben.

---

## 1.2 Ketenpartners

### 1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren)

Momenteel zijn er 242.000 geaccordeerde zorgovereenkomsten in het bezit van de SVB, waarvan 2.800 zorgovereenkomsten nog te accorderen. Deze zullen conform afspraak niet automatisch ambtshalve worden geaccordeerd. Het ambtshalve accorderen van nieuwe zorgovereenkomsten is weliswaar verlengd tot 30 juni 2015, maar per 1 april is gestopt met het wekelijks accorderen hiervan en worden gemeenten en zorgkantoren in staat gesteld de overeenkomsten zelf goed/af te keuren. Zodra de voorraad niet goedgekeurde zorgovereenkomsten te groot wordt, zullen deze overeenkomsten in overleg (ad hoc) ambtshalve worden goedgekeurd.

Door gemeenten zijn er momenteel 138.000 zorgovereenkomsten goedgekeurd en door zorgkantoren 38.000. Door de SVB zijn de resterende 66.000 zorgcontracten ambtshalve goedgekeurd.

## 1.3 Communicatie met budgethouders

In de werkgroep communicatie worden de acties vastgesteld die nodig zijn in de herstelfase. Hierin is afgesproken een brief op te stellen, waarin de budgethouder in algemene zin wordt geïnformeerd over de komende herstelacties. SVB, VWS en Per Saldo bereiden een concepttekst voor die gedeeld wordt met de andere partners in het overleg. Tevens worden gezamenlijk een aantal acties ondernomen ter versterking van de informatie aan de budgethouder waaronder de websites, en correspondentie met budgethouders.

### 1.3.1 Twitter

Voor wat betreft social media lijken de zogeheten “top100 twitteraars” minder actief te worden. Er komen nieuwe twitteraars bij als gevolg dat zij de SVB makkelijker weten te vinden via Twitter in plaats van de telefoon. Ook werpen zich tweeps op als ambassadeurs voor andere budgethouders. In de week van 30 maart tot en met 2 april 16.00 uur zijn er 182 beantwoorde twitter contacten geweest. Deze 182 contacten kunnen worden uitgesplitst worden naar:

- 42% budgethouders
- 45% zorgverleners
- 13% zorginstellingen

Hier valt op dat de grootste groep die via Twitter contact zoekt met de SVB zorgverleners zijn. Dit is een trend die al langere tijd zichtbaar is.

### 1.3.2 Overige voortgang communicatie

- Input geleverd aan helpdesk VWS voor additionele informatie bij contactformulier
- Input geleverd aan BVKZ voor plaatsing content op de website
- Productie ‘gemakkelijke’ PGB-site opgestart
- Verbeteringen svb.nl/pgb en Mijn PGB
- Brief uitgestuurd aan circa 7.000 budgethouders (uit 2014 en 2015) waarvan nog geen zorgovereenkomst hebben ontvangen

De NOS publiceert een artikel over de problemen die de SVB zou hebben met het scannen van pgb-declaraties die met blauwe inkt zijn ingevuld. Naar aanleiding van deze berichtgeving stelt het SP-Kamerlid Renske Leijten kamervragen.

---

## 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	16.500	400
	-----	-----	-----
Totaal betalingen via salarisadministratie	55.700	47.000	30.500

---

### *Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning*

	Januari	Februari	Maart
Maandbetalingen	53.400	52.700	49.500
Dagbetalingen	115.000	90.000	17.400
Spoed handbetalingen	13.700	2.800	400
	-----	-----	-----
Totaal betalingen zonder verloning	182.100	145.500	67.300

---

### 2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties

Er zijn in totaal 338.900 urenbriefjes/ facturen/declaraties door de SVB ontvangen. Deze worden in het reguliere proces van trekkingsrecht en conform afspraak, als er nog de zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is (zie hfst.3 "Spoedprocedures RRT-team"). De huidige werkvoorraad bedraagt 46.900 declaraties. Per dag worden gemiddeld 6.700 declaraties verwerkt.

	Totaal	Verhouding %
Via Portal ontvangen	71.200	21
Per post ontvangen	267.700	79
	-----	-----
Totaal	338.900	100

---

---

*Lopende acties:*

- De verbetervoorstellen die voortkomen uit de audit naar de betaalsnelheid van declaraties worden betrokken in de lopende acties om stuur- en verantwoordingsinformatie te versterken. Het verbeterde inzicht dat op deze manier ontstaat zal een gerichte productie aanpak en verantwoordingsinformatie op andere onderdelen mogelijk maken.
- De voorraad declaraties wordt momenteel nog “vervuild” met declaraties die reeds betaald zijn middels de spoedprocedures (herstelactie). Deze declaraties worden in een later stadium “afgeboekt” in het reguliere productiesysteem, zodat de reeds gerealiseerde reductie in de voorraad-standen zichtbaar wordt. Van de 16.900 verrichte spoedbetalingen zijn inmiddels 5.200 betaalde declaraties van de werkvoorraad afgeboekt.

Zichtbaar is dat het aantal declaraties dat via de portal wordt aangeboden over de afgelopen twee maanden is gedaald van 27% naar 21%. Dit percentage is lager als dat in de eerste instantie is aangenomen (50% portal / 50% post).

## **2.2 Budgethouders**

Het aantal budgethouders dat heeft gereageerd nadat deze zijn aangeschreven door de SVB is afgelopen week gestegen naar 147.000. Dit betekent dat de groep budgethouders die niet hebben gereageerd momenteel 11.400 groot is (non response). Het oorspronkelijk aantal aangeschreven budgethouders bedraagt 158.400.

## **2.3 Zorgovereenkomsten**

De voorraad te verwerken zorgovereenkomsten is de afgelopen week gedaald van 19.600 tot 17.100. Deze voorraad bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en overeenkomsten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden. De extra inspanning om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde zorgovereenkomsten te verwerken daalt.

## **2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten**

In totaal zijn er momenteel 242.200 zorgovereenkomsten geaccordeerd.

---

### 3 Spoedprocedures (RRT-team)

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. Het RRT doet momenteel spoedbetalingen voor zorginstellingen die via de helpdesk bij de SVB binnen komen, en waarvan minimaal 50% van de budgethouders bekend is bij de SVB. VWS bereidt een nota voor waarin, gelet op de risico's, 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 belangenorganisaties. Inmiddels zijn ongeveer 16.900 betalingen verricht via de spoedprocedures.



---

## 4 Frontoffice

Het Frontoffice in Zaandag is vanaf twee weken geleden langzaam opgeschaald met 50 fte. De Frontoffice in Zaandam beschikken over volledige systeemfaciliteiten, dus kunnen met de Budgethouder onmiddellijk in het systeem wijzigingen doorvoeren of zijn/haar situatie beoordelen. Deze 50 fte krijgen de komende twee weken in toenemende mate het effect.

Daarnaast wordt het werkdagvenster uitgebreid en de samenwerking met het Callcentre van het CAK voorbereid. De meest gestelde vragen zijn:

- 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);
- Telefonische signalen omtrent administratieve fouten;
- Zorginstellingen die betalingen niet kunnen herleiden.

### 4.1 Telefonische bereikbaarheid van de SVB

De piek in het aantal telefoontjes lag in februari 2015 (start betalingen) met ca. 8.000 – 10.000 ingekomen telefoontjes per dag. In de afgelopen week zijn er 20.000 telefoontjes binnengekomen, waarvan 15.500 direct beantwoord. Ten aanzien van de bereikbaarheid zijn we er nog niet.

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. Terugbelafspraken worden niet meer gemaakt, alleen in geval van specifieke dossieromstandigheden.