

Uitvoering Trekingsrechten PGB

Bestuurlijke update SVB

Versie 24042015



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Ontwikkelingen	5
1.1 Herstelacties	5
1.1.1 Uitvoeringstoets.....	5
1.1.2 Korte termijn deadlines	5
1.1.3 Verwerken toekenningsberichten	6
1.1.4 Overig.....	7
1.2 Ketenpartners	7
1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren).....	7
1.2.2 Declaraties per wet.....	7
2 Productiegegevens	4
2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties	4
2.2 Budgethouders.....	5
2.3 Zorgovereenkomsten.....	5
2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten.....	5
3 Spoedprocedures – Rapid Response Team (RRT)	6
4 Communicatie	7
4.1 Communicatie met budgethouders.....	7
4.2 Telefonische bereikbaarheid van de SVB.....	7
4.2.1 Frontoffice.....	7
4.3 Portalen (Mijn PGB, Mijn Zorgkantoor en Mijn Wmo)	8
4.4 Media	8
4.4.1 Traditionele media.....	8
4.4.2 Social media	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 24 april 9.00 uur.

1 Ontwikkelingen

1.1 Herstelacties

Op 26 maart jl. heeft de staatssecretaris van VWS het “Plan van Aanpak Herstelacties Implementatie Trekkingsrechten PGB” aan de Tweede Kamer aangeboden. Doelstelling van het plan van aanpak is, met de uitvoering van een aantal herstelacties, de werkwijze in de PGB keten te normaliseren.

In het plan van aanpak wordt een planning op hoofdlijnen gegeven. De SVB onderscheidt 10 stappen met daarbinnen de acties zoals beschreven in het plan van aanpak.

1.1.1 Uitvoeringstoets

In de uitvoeringstoets op het Plan van Aanpak Herstelacties wordt ingegaan op de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van de voorgestelde Herstelacties. De uitvoeringstoets is op 21 april ambtelijk in concept besproken met vertegenwoordigers van SZW, VWS en de SVB. Tijdens dit overleg zijn de volgende wensen geuit ten aanzien van de inhoud van de uitvoeringstoets:

- Een reëel onderbouwde planning op basis waarvan de SVB kan aangeven wat haalbaar is;
- Biedt ketenregisseurs de mogelijkheid tot sturen door aan te geven onder welke voorwaarden en risico's;
- Wat betekent het herstelplan voor de capaciteitsbelasting van de SVB naast de reguliere productie.

Na het verschijnen van het “Plan van Aanpak Herstelacties Implementatie Trekkingsrechten PGB” zijn er ontwikkelingen geweest die invloed hebben op de uit te voeren acties en de planning, conform de motie “Betalingsverkeer 15 mei op orde”. De spanning tussen de gestelde doelen in het Herstelplan en de voornoemde motie is groot. Daarnaast maakt de SVB zich zorgen over de meer lange termijn consequenties met betrekking tot de rechtmatigheid, misbruik en oneigenlijk gebruik en de oplopende kosten.

Korte termijn deadlines

De te behalen deadlines voor de eerste acties uit het herstelplan zijn verstreken. Hieronder een overzicht over welke deadlines zijn gehaald (groen) en welke niet zijn gehaald (rood) en de reden waarom wel/niet gehaald. Daarbij per stap aangegeven welke paragraaf van het plan van aanpak (PVA) deze stap bevat.

Stap	PVA	Omschrijving	Deadlines		Toelichting
1	a	4.1.1 Kwalitatieve probleemanalyse	15 april 2015	✓	Onderdeel van het herstelplan
	b	4.1.2 Oplossingsscenario's ontwikkelen	15 april 2015	✓	Onderdeel van het herstelplan
	c	4.1.3 Kwantitatieve probleemanalyse	15 april 2015	✗	Er is (nog) geen ketenbrede regie op deze actie. Hierdoor is er geen gezamenlijke inzet geweest. Een degelijke probleemanalyse met kwantitatieve onderbouwing ontbreekt daarom. Met name concrete informatie over de omvang van problematiek in de keten tussen gemeenten en SVB ontbreekt.
2	a	4.2.1 Verwerken GO leveringen	15 april 2015	⚠	Het is de SVB onbekend of gemeenten alle uit de GO-leveringen voortkomende TKB's aan de SVB hebben aangeleverd.
	b	4.2.2 Verwerken toekenningsberichten	15 april 2015	✗	(zie paragraaf 1.1.3)
7	a	5.1 Einde automatisch ambtshalve toekennen budgetten	31 maart 2015	✗	De staatssecretaris van VWS heeft besloten het terugvalscenario te verlengen tot 1-7-2015.
	b	5.2 Einde automatisch ambtshalve accorderen zorgcontracten	31 maart 2015	✗	Het terugvalscenario is nog niet beëindigd. Wekelijks ambtshalve accorderen is vervangen door ad hoc accorderen als er geen alternatieven zijn.
	c	5.3 Beëindigen aanleveren toekenningsberichten via Excel	30 april 2015	⚠	SVB voorziet hier tot op heden geen problemen. Knelpunt zou kunnen zijn dat de met het ene zorgkantoor of gemeente wel kan worden beëindigd maar met andere gemeenten of zorgkantoren niet. Dit verschilt ook nog eens op wetsniveau. Afspraken over hoe hier mee om te gaan zijn nog niet gemaakt.

1.1.2 Verwerken toekenningsberichten

De deadline voor het verwerken van de toekenningsberichten op 15 april is niet gehaald. De voorraad van nog te verwerken TKB's bedroeg bij het starten van de werkzaamheden op 3 april 45.000. Op 17 april bedroeg de omvang van de onder de voorwaarde van het herstelplan nog te herstellen TKB's in totaal nog 5.000 stuks. Het laatste restant van te herstellen TKB's bedraagt op 23

april nog 800 stuks. De instroom van de herstellen toekenningsberichten (instroom na 1 april) is 3.700 groot. Deze TKB's zullen in de komende weken hersteld worden

1.1.3 Overig

De SVB heeft het gesprek heropend met VWS en de ketenpartners over de rol van de SVB in het terugvorderingstraject trekkingsrechten. De in het eerste kwartaal getroffen noodmaatregelen hebben geleid tot toename in complexiteit in de uitvoering van de betalingen en hebben derhalve consequenties op het terugvorderingsbeleid. Deze veranderde realiteit zorgt voor meerwerk bij alle ketenpartners. Deze nieuwe realiteit is meegenomen bij het opstellen van de herstelacties, maar heeft ook betekenis voor terugvorderen in het reguliere proces. Dit onderwerp is aan de orde geweest in de stuurgroep van 23 april. Dit resulteerde in de afspraak dat VWS hierop een hernieuwd voorstel formuleert.

Naar aanleiding van het bestuurlijk overleg met ZN op 16 en 21 april over de voorwaarden die ZN stelt aan verlenging van de huidige ondersteuning van budgethouders in de ZVW na 1 mei is op 23 april aan de Tweede Kamer gerapporteerd dat de overgangperiode verlengd wordt tot 1 september. VWS, SVB en ZN hebben afgesproken intensief te overleggen over de mogelijkheden, de dienstverlening aan budgethouders onder de ZVW voort te zetten. Hiertoe zijn een reeks van afspraken gemaakt.

1.2 Ketenpartners

1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren)

In de week van 13 april is in de stuurgroep gesproken over het voorkomen van nieuwe rondes van ambtelijk accorderen van zorgovereenkomsten. Zorgkantoren hebben aangegeven blij te zijn met de geboden mogelijkheid om zelf de nodige maatregelen te treffen om de ontstane werkvoorraden weg te werken. De SVB heeft per zorgkantoor en gemeente inzicht gegeven in de te verwerken ZOKken.

In de stuurgroep van 23 april is vastgesteld dat gemeenten en zorgkantoren de voorraad ZOKken zodanig hebben weg gewerkt dat een nieuwe ronde van ambtshalve accorderen is voorkomen. Het aantal te accorderen zorgovereenkomsten bedroeg op 16 april nog 12.400 stuks, maar op 17 april waren dit er nog maar 4.100. De SVB zal zich inzetten voor voortzetting van deze intensieve samenwerking.

1.2.2 Declaraties per wet

Per wet zijn tot op heden de volgende bedragen gedeclareerd.

(x 1 milj €)	Wmo HH	Wmo BG	JW	WLZ
Jan.	3,3	17,4	7,2	24,0
Feb.	7,0	40,3	19,4	74,4
Maart	9,6	49,1	24,3	100,0
April	4,9	26,2	13,9	49,7
Totaal	24,8	133,0	64,8	248,1

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	April
Maandbetalingen	33.200	31.700	32.500	26.000
Dagbetalingen	26.300	20.100	12.400	300
	-----	-----	-----	-----
Totaal betalingen via salarisadministratie	59.500	51.800	44.900	26.300

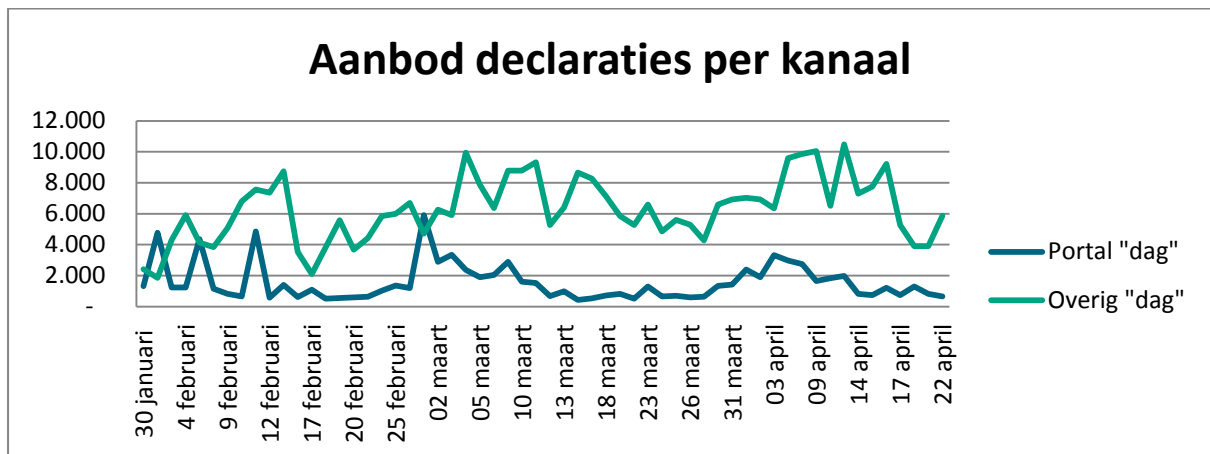
Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning

	Januari	Februari	Maart	April
Maandbetalingen	54.700	54.700	52.600	48.000
Dagbetalingen	127.000	108.800	76.200	3.300
Spoed handbetalingen	15.600	5.200	2.400	200
	-----	-----	-----	-----
Totaal betalingen zonder verloning	197.300	168.700	131.200	51.500

2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties

Er zijn in totaal 461.300 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 39.481 declaraties. Per dag worden gemiddeld 7.300 declaraties verwerkt.

	Totaal	Verhouding %
Via Portal ontvangen	92.300	20
Per post ontvangen	369.000	80
	-----	-----
Totaal	461.300	100



2.2 Budgethouders

Het aantal budgethouders dat heeft gereageerd nadat deze zijn aangeschreven door de SVB is afgelopen week gestegen naar 149.700. Dit betekent dat de groep budgethouders die niet hebben gereageerd momenteel 9.300 groot is (non response). Hiermee is de "non responsegroep" afgelopen week met 900 budgethouders gedaald. Het aantal door de SVB aangeschreven budgethouders bedraagt 159.000. Het aantal toegekende budgetten die tot op heden nog niet tot uitputting hebben geleid bedraagt momenteel: 41.000.

2.3 Zorgovereenkomsten

De voorraad te verwerken zorgovereenkomsten is de afgelopen week gestegen van 24.200 tot 25.400. Deze voorraad bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en overeenkomsten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden (zie ook hfst. 1.2.1.). Het aantal zorgovereenkomsten waarop tot op heden nog geen uitputting heeft plaatsgevonden bedraagt: 43.000

2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten

In totaal zijn er momenteel 252.700 zorgovereenkomsten geaccordeerd. Hiervan zijn er tot op heden 66.000 ambtshalve door de SVB geaccordeerd (zie ook hfst. 1.2.1). Dit aantal is vanaf 1 april ongewijzigd gebleven

3 Spoedprocedures – Rapid Response Team (RRT)

Het RRT is ingericht voor schrijnende gevallen, dwz (zorgverleners die niet in staat zijn de verandering in het betaalritme van dit nieuwe stelsel op te vangen en zich melden via één van de kanalen die hiervoor zijn ingericht: Per Saldo, helpdesk zorgaanbieders, twitter en de mailbox. Het RRT is op dit moment in staat om voor alle spoedbetalingen die binnen komen, binnen 24 uur na ontvangst middels een betaalopdracht naar de bank door te zetten.

In totaal zijn deze week 1.521 berichten verwerkt: 551 spoedbetalingen en 919 afgehandeld. Nadat de betaalopdracht is doorgezet naar de bank worden de dossiers van desbetreffende cases uitgezocht en hersteld door de backoffice. Op dit moment is er een voorraad van ongeveer 1.200 dossiers die na betaalopdracht moeten worden hersteld. Van deze dossiers zijn op dit moment 1.300 verwerkt. De overige dossiers worden tevens verwerkt, maar daarvoor zijn ook acties nodig vanuit gemeenten en zorgkantoren (zo ontbreken bij veel dossiers een zorgovereenkomst of toekenningsbericht). Deze herstelacties zijn cruciaal om te voorkomen dat deze dossiers de volgende maand opnieuw bij het RRT terecht komen. Herstelde dossiers kunnen volgende maand immers in het reguliere proces mee.

Werkwijze RRT

Waar een situatie als zeer urgent is beoordeeld, betaalt het RRT door middel van spoedbetaalopdrachten. De SVB heeft voor het kanaal met Per Saldo een formulier opgesteld waarop de meest noodzakelijk betaal informatie genoteerd kan worden door de budgethouder. De budgethouder vult deze informatie in en stuurt het naar het RRT. Wanneer het RRT het formulier heeft ontvangen, controleert het RRT in alle gevallen voorafgaand aan betaling of de budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor en de beschikbaarheid van betaalgegevens. Via de helpdesk zorgaanbieder krijgt het RRT een excelbestand met daarin de noodzakelijke informatie om tot spoedbetalingen over te gaan.

Wekelijks vindt overleg plaats met Per Saldo 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.

Top 3 redenen voor verwijzing naar het RRT

Er is een aantal issues die we vaak terug horen bij de RRT:

1. Overschrijden van het budget uit het toekenningsbericht (TKB).
2. Wijzigingsformulier nog niet verwerkt;
3. Afkeuring van zorgovereenkomsten door gemeenten omdat iemand onder de WIZ valt.

Het RRT betaalt met spoed uit. De redenen voor verwijzing worden daarna op dossierniveau uitgezocht en met budgethouders en ketenpartners besproken.

4 Communicatie

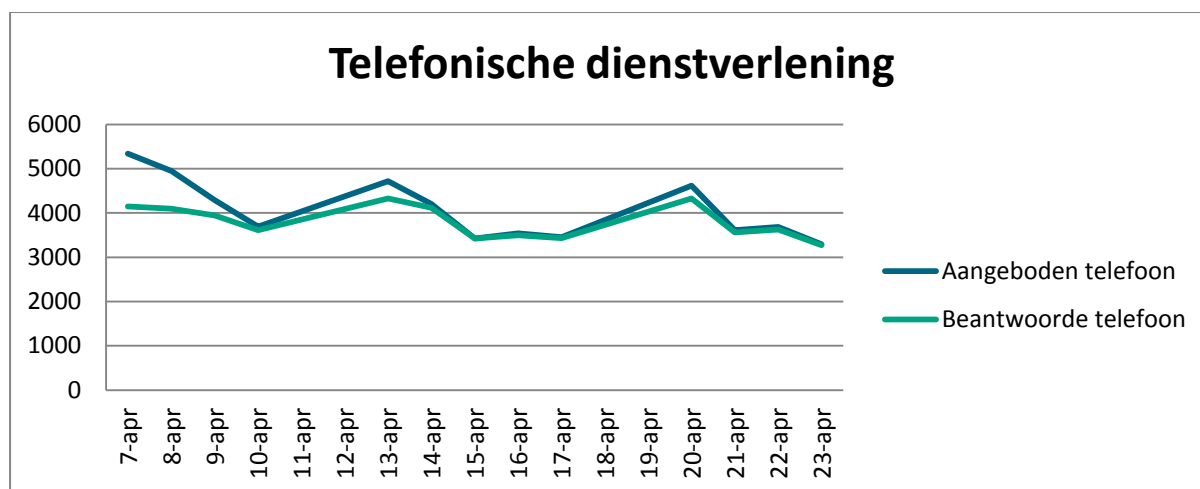
4.1 Communicatie met budgethouders

- Brief & leaflet budgethouders afgerond. Eerste verzending geplanned op 8 mei. Reeds vanaf dinsdag 28 april zichtbaar op de website van de SVB
- Makkelijke website svbabc.nl is in productie, evenals de verbeterde versie van de svb.nl/pgb website. Oplevering conform planning in de eerste helft van mei.
- Overige deelprojecten voor de optimalisatie van de klantcommunicatie zijn ook in ontwikkeling, zoals de optimalisatie van de brieven en de formulieren

4.2 Telefonische bereikbaarheid van de SVB

In de afgelopen week zijn er 18.700 telefoontjes binnengekomen en zijn er 18.200 direct beantwoord. Momenteel worden er nauwelijks meer telefoontjes afgebroken of doorgeschakeld. Het aantal klanten dat in een keer goed wordt afgehandeld is toegenomen.

Uit onderstaande grafiek valt op te maken dat de getroffen maatregelen hebben geresulteerd in een sterk verbeterde bereikbaarheid van de SVB. Hierdoor wordt de positieve trend die vorige week is ingezet gecontinueerd.



4.2.1 Frontoffice

Top 3 meest gestelde vragen die binnenkomen bij de frontoffice van de SVB:

1. Waar blijft de uitbetaling over de maand maart (januari + februari)? Denk aan verwerking facturen/urenbriefjes.
2. Waarom is er niet uitbetaald? Dit gaat specifiek om gevallen waarbij het max uurloon is overschreden.
3. Vrij besteedbaar bedrag. Wanneer kan ik dat opvragen?

4.3 Portalen (Mijn PGB, Mijn Zorgkantoor en Mijn Wmo)

Op verzoek van Per Saldo zijn er binnen de portalen Mijn PGB, Mijn Zorgkantoor en Mijn Wmo teksten toegevoegd over de verlenging van het voorlopig budget. Tevens zijn de volgende toepassingen / functionaliteiten gerealiseerd:

- Binnen de portal Mijn PGB is het mogelijk om zorgverleners alfabetisch te selecteren
- Binnen de portal Mijn Zorgkantoor is het mogelijk om middels het nummer van de Kamer van Koophandel of het Burgerservicenummer een zorgverlener te zoeken, waarbij je tegelijkertijd alle zorgovereenkomsten kunt zien die aan deze zorgverlener zijn gekoppeld.
- Binnen de portal Mijn WMO is het mogelijk om middels het nummer van de Kamer van Koophandel of het Burgerservicenummer een zorgverlener te zoeken, waarbij je tegelijkertijd alle zorgovereenkomsten kunt zien die aan deze zorgverlener zijn gekoppeld.
Binnen de portal Mijn Zorgkantoor is het mogelijk om alle zorgovereenkomsten gekoppeld aan een zorgverlener te exporteren naar Excel.
- Binnen de portal Mijn WMO is het mogelijk om alle zorgovereenkomsten gekoppeld aan een zorgverlener te exporteren naar Excel.

4.4 Media

4.4.1 Traditionele media

De media-aandacht is onder te verdelen in regionale berichtgeving over casuïstiek en landelijke berichtgeving die veelal gaat over twee artikelen uit het Algemeen Dagblad. Over de landelijke berichtgeving vindt intensief overleg plaats tussen persvoorlichting SVB en persvoorlichting VWS en SZW. De programma's Nieuwsuur en EénVandaag kondigen aan voorafgaand aan het Algemeen Overleg van 29 april a.s. een reportage uit te zenden over het Trekkingsrecht. De redacties van beide programma's hebben bestuursvoorzitter Nicolý Vermeulen uitgenodigd voor een studio-interview. De SVB heeft deze verzoeken afgewezen.

4.4.2 Social media

In de week van 17 april tot en met 23 april 16.00 uur zijn er 120 beantwoorde twittercontacten geweest, ongeveer evenveel als de week ervoor. Van de 120 contacten zijn 80 mensen teruggebeld. Er wordt steeds meer afgehandeld via Direct Message. Deze 120 contacten kunnen worden uitgesplitst naar:

- 50% budgethouders (vorige week 51%)
- 33% zorgverleners (vorige week 40%)
- 17% instellingen (vorige week 9%)

De meest gestelde vragen / opmerkingen via Twitter zijn:

1. Nog steeds niet/te weinig betaald
2. Van kastje naar de muur (SVB → gemeente/zorgkantoor)
3. Mijn contract is nog niet geaccordeerd
4. Ik krijg verschillende antwoorden van de SVB
5. Hoe vraag ik mijn Vrij Besteedbaar Budget op.