

Vergaderjaar 2015–2016

25 657

Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 235

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 maart 2016

Met deze brief kom ik tegemoet aan het verzoek van de Kamer van 26 januari jl. om voorafgaande aan het algemeen overleg van 23 maart as. te worden geïnformeerd over de voortgang van het trekkingsrecht pgb. Daartoe ga ik in op de stand van zaken bij de eerste uitbetalingen na de jaarovergang. Uit de bijgesloten voortgangsrapportage van de SVB¹ blijkt dat het beeld stabiel blijft. Dit is – naast de inzet van alle betrokken ketenpartners, Per Saldo en de BVKZ – mede de verdienste van de ketenregisseurs, de heren Van Gastel en Stuurman. Zij hebben hun werkzaamheden op 1 maart jl. afgerond. In bijgesloten eindrapportage, zoals aan mij aangeboden op 15 maart jl., doen zij verslag van hun werkzaamheden.

De ketenregisseurs constateren dat het overgrote deel van de noodzakelijke herstelcorrecties in 2015 zijn uitgevoerd. In 2016 wordt ketenbreed gewerkt aan het verder stabiliseren en verbeteren van het systeem van trekkingsrecht. Dit zal plaatsvinden onder regie van de heer Maarten Ruys, die ik – in nauw overleg met de ketenpartners – als nieuwe ketenregisseur heb aangesteld. Met deze brief informeer ik de Kamer over de reeds doorgevoerde verbeteringen en over de door de ketenpartners gezamenlijk opgestelde agenda voor 2016. Dit naar aanleiding van de motie van de leden Bergkamp en Voortman². Deze agenda houdt rekening met de besluitvorming naar aanleiding van het onderzoek naar alternatieven voor de uitvoering van het trekkingsrecht. Dit onderzoek heb ik de Kamer tijdens het debat van 8 maart jl. toegezegd.

Voorts informeer ik de Kamer over de gezamenlijke aanpak voor de tijdige uitbetaling van zorgverleners in die gevallen waarin de gemeente de herbeoordeling niet op 1 oktober 2015 had afgerond en derhalve het budget tot in ieder geval 1 mei as. heeft verlengd. Ook zijn gezamenlijke

¹ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

² Kamerstuk 25 657, nr. 228.

afspraken gemaakt over het invoeren van volledige controles op de uitbetalingen door de SVB. Tot slot informeer ik de Kamer over de stand van zaken met betrekking tot de rechtmatigheid van de uitbetalingen, de afspraken die met Per Saldo zijn gemaakt over de ondersteuning van (nieuwe) budgethouders en de stand van zaken van het waarschuwingregister.

Op 26 januari jl. heeft de Kamer een aantal schriftelijke vragen gesteld over het trekkingsrecht pgb. De antwoorden op deze vragen zijn bijgesloten bij deze brief.

Voorts zal ik de Kamer op zo kort mogelijke termijn nader informeren over de compensatieregeling en de daarmee gepaard gaande lopende uitvoeringstoets.

1. Betalingen: beeld blijft stabiel

De SVB geeft aan de hand van bijgesloten voortgangsrapportage een beeld van de eerste uitbetalingen in 2016. De nieuwe rapportage bevat een compacter beeld van de stand van zaken op de resultaatgebieden uitbetalingen en bereikbaarheid dan de eerdere rapportages³.

Op basis van dit actuele beeld concludeer ik dat de uitbetalingen begin 2016 stabiel blijven. Er geldt het volgende:

De tijdigheid van de betalingen van de declaraties blijft op orde: over januari is ruim 95% van de correct ontvangen declaraties binnen 10 werkdagen uitbetaald⁴. De overige 5% wordt uiteraard ook uitbetaald, maar dan niet binnen deze termijn.

Ook bij de uitbetaling van de maandloners blijft het beeld stabiel. In januari en februari 2016 zijn respectievelijk 79.795 en 77.216 maandloners betaald.

Het aantal dagelijkse meldingen bij Per Saldo (circa 20) en bij de Helpdesk Zorgaanbieders (circa 1 zorginstelling) is in de afgelopen periode gelijk gebleven. Mede op basis van deze meldingen heeft de SVB in de maanden december, januari en februari respectievelijk 128, 33 en 32 spoedbetalingen verricht op een totaal van ruim 464.000 betalingen in deze drie maanden (ofwel: 0,04%). Deze spoedbetalingen zijn in 88% van de gevallen binnen 3 werkdagen uitbetaald.

Het aantal telefoontjes naar de SVB is in december toegenomen (voornamelijk vanwege vragen over de jaarovergang, toereikendheid van budgetten en ontvangen brieven) en in de periode daarna geleidelijk afgenomen. De telefonische bereikbaarheid van de SVB blijft (met een gemiddelde wachttijd van 19 seconden in januari en 16 seconden in februari) op orde.

De afgelopen maanden is – onder aansturing van de ketenregisseurs – met alle betrokken partijen hard gewerkt aan de voortzetting van de tijdige uitbetalingen in 2016. Uit bijgesloten eindrapportage van ketenregie⁵ maak ik op dat voor het overgrote deel van de budgethouders aan de randvoorwaarden is voldaan om hun zorgverleners vanaf januari tijdig uit te betalen. Het gaat hierbij onder meer om de beschikbaarheid van een budget voor 2016 en goedgekeurde zorgovereenkomsten. Boven genoemde cijfers uit de voortgangsrapportage van de SVB onderstrepen dit beeld. Dit laat onverlet dat in een aantal gevallen volgens ketenregie

³ In mijn brieven van 18 mei 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 170), 29 juni 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 185), 4 augustus 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 199), 11 september 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 203), 28 oktober 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 219) en 7 december 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 227).

⁴ Niet-correct ontvangen declaraties, waarover contact met de budgethouder moest worden opgenomen en daardoor niet tijdig konden worden uitbetaald, zijn niet meegenomen bij het vaststellen van de tijdigheid.

⁵ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

betalingsrisico's bestaan, waarop is geacteerd. Zo blijft de spoedprocedure voor budgethouders uit de Wlz, Wmo en Jeugdwet gehandhaafd, zijn budgethouders vroegtijdig en herhaaldelijk gewezen op mogelijke risico's bij uitbetaling en is afgesproken dat de SVB bij een ontbrekende zorgovereenkomst de geldige zorgovereenkomsten uit 2015 met één maand verlengt. Daarnaast ontvangen budgethouders van de SVB bericht wanneer een betaling geen doorgang kan vinden en welke acties nodig zijn om tot betaling over te kunnen gaan.

2. Gemeentelijke herbeoordelingen: voortgang en aanpak

Op basis van de gemaakte bestuurlijke afspraken hebben circa 300 gemeenten begin dit jaar ongeveer 32.500 budgetten tot in ieder geval 1 mei 2016 verlengd. Dit om in de tussentijd een zorgvuldige herbeoordeling te kunnen uitvoeren en de uitbetalingen vanaf januari 2016 te kunnen garanderen. Bij niet iedereen zal het pgb na 1 mei worden verlengd. Evenals bij de jaarovergang zijn voor het continueren van de uitbetalingen na 1 mei as. gezamenlijke afspraken gemaakt, waarbij de VNG de ondersteuning aan gemeenten voortzet en de ketenregisseur dit proces nauwgezet volgt. De ketenregisseur constateert dat het aantal aangeleverde toekenningbeschikkingen sterk achterblijft bij de verwachting. Deze week heeft de VNG gemeentesecretarissen geïnformeerd over de budgetten die per 1 mei as. aflopen en waarvoor de SVB nog geen nieuwe toekenningbeschikking heeft ontvangen. Volgende week informeert de VNG aanvullend wethouders van gemeenten over hun specifieke situatie. Budgethouders met een budget tot 1 mei as. die op 1 april nog geen aansluitend budgetten hebben, ontvangen hierover begin april een brief van de SVB. Dit biedt budgethouders de gelegenheid hierover eventueel contact op te nemen met hun gemeente. Overigens zullen de budgethouders voortaan 6 weken van te voren schriftelijk worden geïnformeerd over het aflopen van hun budget. Begin april wordt besloten of extra maatregelen nodig zijn.

3. Verbeteren en vernieuwen

In 2015 is door ketenpartners hard gewerkt aan het verbeteren van het trekkingsrecht. Hierbij lag het accent op processen waar alle budgethouders mee te maken hebben, te weten betalen, jaarafsluiting en aanlevering van nieuwe budgetten. Bijgesloten is een overzicht van de doorgevoerde verbeteringen. In 2015⁶ is tevens een plan opgesteld voor het verbeteren en vereenvoudigen van het huidige systeem van trekkingsrechten⁷. Dit plan is aangevuld, geconcretiseerd en geprioriteerd door de ketenregisseur in samenwerking met ketenpartners. Dit heeft geleid tot bijgesloten agenda voor 2016⁸, die rekening houdt met het onderzoek naar de uitvoeringsvarianten zoals hieronder nader toegelicht. Met het toezenden van de agenda en het overzicht van doorgevoerde verbeteringen geef ik invulling aan de motie van de leden Bergkamp en Voortman⁹.

In het debat van 8 maart jl. heb ik de Kamer toegezegd onderzoek te doen naar alternatieven voor de uitvoering van het trekkingsrecht. Met dit onderzoek voldoe ik aan de motie van de leden Potters en van Dijk, de motie van de leden Voortman en Dik-Faber en de motie van het lid

⁶ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

⁷ In mijn brief van 4 september 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 202) is de Kamer hierover geïnformeerd.

⁸ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl.

⁹ Kamerstuk 25 657, nr. 228.

Bergkamp¹⁰. Voor dit onderzoek naar alternatieven gelden voor het nieuwe systeem de volgende uitgangspunten:

- het moet voldoen aan de randvoorwaarden en basiskenmerken van het trekkingsrecht;
- het moet uitgaan van de budgethouders;
- het moet leiden tot een vereenvoudiging van het systeem voor budgethouders;
- er moet sprake zijn van een duidelijke regievoering voor budgethouders en zorgverleners, waarbij ook de voor- en nadelen van één aanspreekpunt nadrukkelijk worden betrokken;
- het moet kostenefficiënt en uitvoerbaar zijn.

In het onderzoek worden in ieder geval de volgende varianten onderzocht:

1. het handhaven van de huidige situatie, als basis waartegen de alternatieven worden afgezet;
2. de uitvoering van het trekkingsrecht, zoals we dat voor ogen hebben na het afronden van de verbeteragenda en uitvoering van het ICT-plan;
3. een uitvoering van het trekkingsrecht door de budgetverstrekkers;
4. het verschuiven van de uitvoering richting budgethouder, conform de voorstellen van D66 en Per Saldo.

Ik zal de Kamer voor het zomerreces over de uitkomsten van dit onderzoek informeren, zodat op basis hiervan besluitvorming kan plaatsvinden. De meest kansrijke variant wordt daarna verder uitgewerkt en voorzien van een uitvoeringstoets door de beoogd uitvoerder. Uiteraard zal ook tijdens het onderzoek de uitbetalingen aan de zorgverleners van budgethouders prioriteit blijven houden.

Ik heb de Kamer toegezegd dat er geen grootschalige onomkeerbare investeringen in het huidige ICT-betalingssysteem worden gedaan totdat de besluitvorming over de alternatieven is afgerond. Ik hecht aan een zorgvuldige besluitvorming over de toekomstige inrichting. Tegelijkertijd betekent het onderzoek naar alternatieven dat verbeteringen die samenhangen met grote investeringen in het ICT-systeem nu nog niet kunnen plaatsvinden. Bij een eventuele voortzetting van de betaaltaak bij de SVB zal de implementatie van het nieuwe ICT-systeem een jaar later plaatsvinden. De ketenregisseur zal zich conform de bijgesloten agenda in 2016 richten op:

- het afronden van de activiteiten uit 2015, zoals de herbeoordelingen;
- activiteiten die noodzakelijk zijn vanuit het oogpunt van rechtmatigheid, zoals het invoeren van volledige controles op zorgovereenkomsten en declaraties (zie ook onder punt 4 van deze brief);
- verbeteringen die zich in de periode tot 1 januari 2018 terugverdienen (zoals het opstellen van een jaarproces) en onafhankelijk zijn van de keuze voor een andere variant (bijvoorbeeld het invoeren van een budget per wet).

4. Controle van de uitbetalingen door de SVB

Het afgelopen jaar is in overleg met uw Kamer prioriteit gelegd bij het uitbetalen van zorgverleners. In mijn brief van 19 november 2015 heb ik aangegeven dat

om dit te kunnen realiseren, de SVB noodzakelijkerwijs niet alle declaraties en zorgovereenkomsten volledig kon controleren.¹¹ De SVB heeft veelal de ontbrekende gegevens telefonisch bij de budgethouder opgevraagd of zich gebaseerd op andere, bij de SVB beschikbare

¹⁰ Het betreft respectievelijk de moties: Kamerstuk 25 657, nr. 401, Kamerstuk 25 657, nr. 399, Kamerstuk 25 657, nr. 400.

¹¹ Kamerstuk 25 657, nr. 223.

gegevens. Deze controles zijn uitgebreider dan voorheen in de AWBZ, toen controles op de uitbetalingen achteraf plaatsvonden bij jaarlijks circa 5% van de budgethouders. Het is wenselijk, ook uit oogpunt van rechtmatigheid, een volledige reguliere controle zo snel mogelijk in te voeren. Conform de motie van de leden Voortman en Pia Dijkstra informeer ik de Kamer over het voornemen om een deel van de noodmaatregelen die nodig waren om tijdig te kunnen uitbetalen op te heffen.¹² Met ketenpartijen zijn – na overleg met Per Saldo en de BVKZ – afspraken gemaakt om alle controles op de zorgovereenkomsten per 1 juni a.s. en alle controles op de declaraties per 1 juli a.s. uit te voeren. De SVB zal budgethouders en zorgverleners voordien nogmaals goed over deze controles informeren.

5. Rechtmatigheid van de uitbetalingen

De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties heeft in zijn brief aan de Kamer van 19 februari jl. aangegeven dat er onder meer risico's zijn voor het aantonen van de rechtmatigheid van de pgb-bestedingen van gemeenten. Dit als rechtstreeks gevolg van het invoeren van noodscenario's bij de uitbetaling. Hierbij dient opgemerkt dat een uitbetaling die strikt genomen niet rechtmatig is geenszins betekent dat hier dan ook geen geleverde zorg tegenover staat. Uiteraard is het zo dat in geval van geconstateerde fraude en/of misbruik terugvordering zal plaatsvinden. De controleverklaring zal gegeven worden door de Auditdienst van de SVB. Naar verwachting zal deze voor de zomer gegeven kunnen worden. Met gemeenten en hun accountants wordt momenteel besproken hoe hiermee om te gaan, gelet op hun wettelijke verplichting om hun jaarrekening uiterlijk 15 juli bij de provincie in te dienen.

6. Informeren en ondersteunen van budgethouders

In mijn voorgaande brieven ben ik ingegaan op het informeren van budgethouders in samenwerking met ketenpartijen en Per Saldo. Deze samenwerking is in 2016 onder regie van de ketenregisseur voortgezet. Naar aanleiding van de motie van de leden Voortman en Otwin van Dijk over ondersteuningstrajecten voor (nieuwe) budgethouders heb ik gesprekken gevoerd met Per Saldo.¹³ Gezamenlijk is vastgesteld dat de ondersteuning zich niet alleen dient te richten op het trekkingsrecht, maar ook als doel zou moeten hebben om mensen beter op het budgethouderschap voor te bereiden. Afsproken is dat Per Saldo samen met een zorgkantoor en een aantal gemeenten, een pilot uitvoert om (nieuwe) budgethouders beter toe te rusten. Hiervoor wordt een informatiepakket en een specifieke cursus ontwikkeld. Budgethouders kunnen met hun vragen ook terecht bij hun budgetverstrekker en bij Per Saldo.

7. Stand van zaken waarschuwingsregister

Ik heb toegezegd de Kamer in het eerste kwartaal van 2016 te informeren over de voortgang van de ontwikkeling van het waarschuwingsregister zorg en de termijn waarop dit naar verwachting gereed zal zijn. Doel van het waarschuwingsregister is om het mogelijk te maken voor zorgverzekeraars, Wlz-uitvoerders en gemeenten om onderling informatie over vastgestelde fraudegevallen uit te wisselen. Hiermee wordt de integriteit van de zorgsector versterkt. Inmiddels werk ik met Zorgverzekeraars Nederland, de VNG, een zorgverzekeraar en een aantal gemeenten aan de technische en juridische vereisten van het waarschuwingsregister. Dit zal de basis vormen voor de technische infrastructuur van het register. Ik

¹² Kamerstuk 25 657, nr. 154.

¹³ Kamerstuk 25 657, nr. 214.

streef ernaar om in de tweede helft van 2016 te starten met de bouw hiervan, zodat het register naar verwachting in het eerste kwartaal van 2017 operationeel zal zijn.

Tot slot

Ik zal de Kamer periodiek blijven informeren over de voortgang van het trekkingsrecht. Daarbij sluit ik aan bij de voortgangsrapportages van de ketenregisseur die ik elk kwartaal ontvang. In juni zal ik de Kamer opnieuw informeren over de voortgang en de uitkomsten van het onderzoek naar alternatieven voor de uitvoering van het systeem van trekkingsrecht.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn

Vragen vanuit de SP-fractie:

Vraag 1

Hoeveel mensen hebben nieuwe contracten moeten maken in verband met nieuwe indicaties?

Antwoord 1

Een nieuwe indicatie hoeft niet in alle gevallen te leiden tot een nieuwe of gewijzigde zorgovereenkomst. Een zorgovereenkomst kan bovendien ook worden vernieuwd of gewijzigd zonder dat daaraan een nieuwe indicatie of herbeoordeling ten grondslag ligt. De SVB heeft in maanden november en december 2015 en januari van 2016 54.285 nieuwe en 82.720 gewijzigde zorgovereenkomsten ontvangen. Er wordt in dit licht van het voorgaande niet apart geregistreerd welk deel het gevolg is van een wijziging van de indicatie.

Vraag 2

Zijn alle toekenningsbeschikkingen inmiddels verstuurd? Zo nee, voor hoeveel mensen is dit nog niet gebeurd?

Antwoord 2

Ketenregie geeft in de rapportage van 22 februari 2016 aan dat zij op grond van het aantal aangeleverde toekenningsberichten en de bestuurlijke verklaringen van gemeenten verwacht dat – met uitzondering van individuele casuïstiek – de toekenningsberichten voor 2016 bij de SVB zijn aangeleverd.

Vraag 3

Hoeveel gemeenten hebben nog niet alle (her)indicaties afgerond? Hoeveel mensen betreft dit? Kunnen deze (her)indicaties inmiddels automatisch worden verwerkt?

Antwoord 3

Ketenregie geeft in de rapportage van 22 februari 2016 aan dat circa 300 gemeenten ongeveer 32.500 budgetten tot 30 april 2016 hebben verlengd om meer tijd te nemen om de herindicaties zorgvuldig uit te voeren. Wanneer de gemeenten de toekenningsberichten op een correcte, volgens de afgesproken wijze aanleveren, kan de SVB deze automatisch verwerken.

Vraag 4

Zijn alle zorgcontracten verwerkt?

Antwoord 4

Het initiatief voor het insturen van een wijzigingsformulier of een nieuwe zorgovereenkomst ligt bij de budgethouder. Het is onderdeel van het reguliere proces dat er altijd zorgovereenkomsten in de werkvoorraad zijn. De SVB meldt dat budgethouders in de maanden november, december en januari 137.005 (wijzigingen van) zorgovereenkomsten hebben ingestuurd. De werkvoorraad en de doorloopsnelheid is in deze periode bij de SVB stabiel gebleven. Op 13 maart jl. lagen er bij gemeenten en zorgkantoren in totaal nog circa 5.400 zorgovereenkomsten waarbij nadere actie nodig is van de budgethouder (het op verzoek van budgetverstrekker aanpassen van de zorgovereenkomst of het aanvullen van zorgbeschrijvingen door Wlz-budgethouders) of de budgetverstrekker (het accorderen van de zorgovereenkomst).

Wanneer een declaratie begin 2016 niet kan worden betaald omdat een geaccordeerde zorgovereenkomst voor 2016 ontbreekt, wordt contact door de SVB opgenomen met de betreffende budgethouder. Om de

betaling alsnog bij spoed mogelijk te maken is afgesproken dat de SVB bij een ontbrekende zorgovereenkomst de geldige zorgovereenkomsten uit 2015 met één maand verlengt.

Vraag 5

Hoeveel mensen hebben meerdere malen hun dossiers aan moeten leveren omdat deze kwijt waren geraakt? Hoeveel dossiers zijn kwijtgeraakt?

Antwoord 5

De SVB meldt dat zij thans incidenteel signalen ontvangt van budgethouders die aangeven dat ingestuurde zorgovereenkomsten of declaraties ontbreken of niet zichtbaar zijn op Mijnpgb. Uit nader onderzoek van deze signalen blijkt volgens de SVB dat in die gevallen de betreffende documenten veelal nog in behandeling waren, waardoor deze nog niet betaald waren of zichtbaar waren in Mijnpgb.

Vraag 6

Als mensen nu declaraties indienen, worden deze dan nog steeds handmatig verwerkt?

Antwoord 6

De verwerking van declaraties hangt af van de kwaliteit en de wijze waarop deze worden ingediend. Dit is divers. Urenbriefjes die via de portal Mijnpgb worden ingestuurd, worden volledig geautomatiseerd verwerkt door de SVB. Tenzij sprake is van uitval, bijvoorbeeld als gevolg van een budgettekort. Dan vindt handmatige verwerking plaats. Overige declaraties die via Mijnpgb worden ingediend, zoals facturen, worden deels geautomatiseerd verwerkt. Declaraties die via de post binnenkomen bij de SVB worden bij ontvangst gedigitaliseerd en vervolgens deels geautomatiseerd en deels handmatig verwerkt.

Vraag 7

Zijn er mensen gestopt met zorg via een pgb doordat ze in de problemen zijn gekomen door fouten in het dossier? Zo ja, hoeveel mensen zijn dit?

Antwoord 7

De reden waarom mensen eventueel stoppen met een pgb wordt niet geregistreerd.

Vraag 8

Hoeveel zorgverleners zijn in de problemen gekomen door fouten veroorzaakt door handmatige verwerking van dossier en/of het administratief vastlopen?

Antwoord 8

Dit is niet bekend. Mede op verzoek van de Kamer werk ik aan een compensatieregeling voor personen en zorginstellingen die financieel nadeel hebben ondervonden. In onder meer de brieven van 11 september 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 203) en 7 december 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 227) heb ik de Kamer hierover geïnformeerd.

Vraag 9

Hoeveel budgethouders zijn er in 2016?

Antwoord 9

Volgens opgave van de SVB staan er eind januari 2016 125.835 budgethouders met een geldig budget in het systeem geregistreerd.

Vraag 10

Hoeveel budgethouders hebben door de fouten in de gegevensverwerking nog geen zekerheid over (de hoogte van) hun pgb (en dus zorg) in 2016?

Antwoord 10

Ketenregie verwacht volgens hun rapportage van 22 februari 2016 dat – met uitzondering van individuele casuïstiek – de budgetverstrekkers voor hun budgethouders de toekenningbeschikkingen voor 2016 bij SVB hebben aangeleverd. Daarmee hebben deze budgethouders zekerheid over hun budget voor 2016. Ter controle hebben in het kader van de jaarovergang alle budgethouders een brief ontvangen waarin is aangegeven of voor 2016 een budget geregistreerd staat bij de SVB. Eventuele fouten kon de budgethouder aan zijn budgetverstrekker doorgeven.

Vraag 11

Hoeveel zorgcontracten moest een budgethouder gemiddeld insturen?

Antwoord 11

De budgethouder bepaalt zelf op welke wijze en met hoeveel zorgverleners hij/zij de benodigde zorg invult. Op basis van ervaringscijfers over 2015 geeft de SVB aan dat een budgethouder gemiddeld van 1,8–1,9 zorgverleners zorg en ondersteuning krijgt en daarvoor een zorgovereenkomst moet opstellen.

Vraag 12

Hoeveel mensen hebben een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman over het pgb en hoeveel van die klachten waren naar aanleiding van fouten in het systeem? Kunt u dit specificeren in een totaaloverzicht en een maandelijks overzicht?

Antwoord 12

De Nationale ombudsman heeft aangegeven dat zij in 2015 1.009 klachten en signalen hebben geregistreerd die betrekking hebben op de uitvoering van het trekkingsrecht. Deze klachten en signalen zijn niet verder gespecificeerd naar onderwerp. Het gaat om klachten en signalen over de SVB, gemeenten en/of zorgkantoren. Hieronder is het totaal aantal klachten en signalen geregistreerd bij de Nationale ombudsman uitgesplitst over de maanden van 2015. Hieruit komt naar voren dat vooral begin 2015 klachten zijn binnengekomen en dat bij de stabilisatie van de uitbetalingen het aantal klachten fors is gedaald.

Maand	Aantal klachten en signalen bij Nationale ombudsman
Januari 2015	19
Februari 2015	160
Maart 2015	216
April 2015	163
Mei 2015	127
Juni 2015	75
Juli 2015	51
Augustus 2015	53
September 2015	37
Oktober 2015	16
November 2015	34
December 2015	58
Totaal 2015	1.009

Vraag 13

Hoeveel mensen hebben er een klacht ingediend bij Per Saldo over het pgb en hoeveel van die klachten waren naar aanleiding van fouten in het

systeem? Kunt u dit specificeren in een totaaloverzicht en een maandelijks overzicht?

Antwoord 13

Per Saldo meldt mij dat in 2015 in totaal 4.821 klachten zijn binnengekomen over de uitvoering van het trekkingsrecht. Zij hebben dit aantal niet uitgesplitst naar aard van de klacht. Daarnaast zijn bij Per Saldo in 2015 in totaal 2.019 meldingen van budgethouders binnengekomen over verkeerde gegevens in hun dossier. Deze meldingen zijn allen doorgezet naar de SVB en door de SVB opgepakt. Daarbij heeft de SVB zo nodig contact gelegd met de budgetverstrekker. In de tabel hieronder zijn de aantallen klachten en meldingen over het dossier uitgesplitst over de maanden van 2015. Hieruit komt naar voren dat vooral begin 2015 klachten zijn binnengekomen en dat bij de stabilisatie van de uitbetalingen het aantal klachten fors is gedaald.

Maand	Aantal klachten bij Per Saldo	Aantal meldingen verkeerde gegevens in dossier bij Per Saldo
Januari 2015	1.404	–
Februari 2015	1.159	–
Maart 2015	904	205
April 2015	274	217
Mei 2015	200	129
Juni 2015	187	212
Juli 2015	140	247
Augustus 2015	116	178
September 2015	99	212
Oktober 2015	110	156
November 2015	110	242
December 2015	118	221
Totaal 2015	4.821	2.019

Vraag 14

Bij hoeveel mensen staan er nu fouten in de dossiers?

Antwoord 14

Iedere budgethouder is in het kader van de jaarovergang individueel geïnformeerd over status van het dossier en uitgenodigd te reageren als die niet correct is. Volgens de rapportage van 22 februari 2016 verwacht de ketenregie dat, met uitzondering van individuele casuïstiek, de budgetverstrekkers voor de budgethouders hun toekenningsberichten voor 2016 hebben aangeleverd. Om de uitbetaling voor iedereen te kunnen garanderen blijft de procedure voor spoedbetalingen gehandhaafd.

Vraag 15

Als iemand een fout in zijn of haar dossier constateert, hoe lang duurt het dan om deze te herstellen?

Antwoord 15

Volgens de SVB is dit afhankelijk is van de fout die is geconstateerd en wie deze kan oplossen. De SVB is voor een herstelactie veelal afhankelijk van de budgetverstrekker. Een correctie verwerkt de SVB doorgaans binnen één tot vier werkdagen.

Vraag 16

Bij hoeveel mensen hebben fouten in het systeem geleid tot problemen in de uitbetaling?

Antwoord 16

In de zomer van 2015 heeft een onderzoek plaatsgevonden om meer inzicht te krijgen in de aard en omvang van het financiële nadeel als gevolg van de betalingsproblemen bij de invoering van trekkingsrecht en het aantal mensen dat nadeel heeft ondervonden. Het rapport «Financiële schade betalingsperikelen trekkingsrechten pgb» d.d. september 2015 is naar de Kamer toegestuurd bij de brief van 11 september 2015 (Kamerstuk 25 657, nr. 203). Uit dit onderzoek komt naar voren dat in de periode januari tot en met juni 2015 bij 6 tot 9 procent van de uitbetalingen problemen zijn geweest.

Vraag 17

Hoeveel mensen hebben meerdere malen hun informatie aan moeten leveren doordat het systeem niet goed functioneert?

Antwoord 17

Dit is niet bekend. Er zijn meerdere redenen voor het herhaald aanleveren van informatie.

Vraag 18

Is mijn-rgb voldoende ontwikkeld om mensen inzicht te geven in hun dossier en eventuele fouten te kunnen herkennen, en vervolgens actie te ondernemen om deze fouten te herstellen?

Vraag 19

Werkt mijn-rgb en de formulieren in het systeem inmiddels naar behoren? Zo nee, welke fouten zitten er nog in dit systeem?

Antwoord 18 en 19

Mijn PGB bevat de actuele gegevens voor budgethouders om regie te kunnen voeren op hun rgb en de juistheid van het budget en betalingen te kunnen vaststellen. Het afgelopen jaar zijn, in overleg met Per Saldo, veel verbeteringen doorgevoerd in Mijn PGB. Op dit moment kunnen budgethouders in Mijn PGB digitaal hun persoonsgegevens bekijken of wijzigen, een nieuw rekeningnummer doorgeven, betalingsgegevens bekijken, het budgetoverzicht bekijken, documenten sturen (uploaden), een urenbriefje, rekening of factuur indienen, loonstroken downloaden (wanneer de SVB de salarisadministratie doet) en ziekte, herstel of zwangerschap doorgeven. Daarnaast kunnen budgethouders telefonisch of per post hun wijzigingen doorgeven. In overleg met Per Saldo en budgethouders wordt binnenkort opnieuw bekeken op welke punten de gebruiksvriendelijkheid van de portal verder is te verbeteren. Waar mogelijk worden deze direct doorgevoerd.

Vraag 20

Hoeveel FTE medewerkers bij zorgkantoren, gemeenten en bij de SVB zijn bezig met het verwerken van alle (her)indicaties?

Vraag 21

Hoeveel FTE medewerkers bij zorgkantoren, gemeenten en bij de SVB zijn bezig met het corrigeren van (gemaakte) fouten?

Antwoord 20 en 21

ZN, VNG en SVB hebben mij gemeld dat zij niet weten hoeveel FTE medewerkers specifiek bezig zijn met het corrigeren van (gemaakte) fouten en het verwerken van de (her)indicaties.

Vraag 22

Hoeveel hebben alle herstelwerkzaamheden, nodig door fouten in het systeem en het feit dat veel nog handmatig wordt geregistreerd, tot nu toe in totaal gekost?

Antwoord 22

In de bijgestelde begroting 2015 voor de uitvoering van het trekkingsrecht bij de SVB worden de kosten als gevolg van herstelwerkzaamheden geraamd op € 13,1 mln. Zoals gemeld in de beantwoording van de schriftelijke Kamervragen die zijn gesteld in het kader van de VWS-begroting 2016 (Kamerstuk 34 300 XVI, nr. 12) is door de zorgkantoren aangegeven dat zij € 5,7 mln. aan kosten hebben gemaakt. Met de VNG is afgesproken, zoals vermeld in de decembercirculaire 2015 (Kamerstuk 34 300 B, nr. 15), dat een totale compensatie van € 31,5 mln. beschikbaar wordt gesteld voor de kosten die zijn gemaakt als gevolg van herstelacties uit hoofde van een terugvalscenario.

Vraag 23

Hoeveel spoedbetalingen zijn er de afgelopen maanden gedaan? Welk deel daarvan werd veroorzaakt door problemen in het systeem?

Antwoord 23

De SVB geeft aan dat zij in december, januari en februari respectievelijk 128, 33 en 32 spoedbetalingen hebben gedaan.

Vraag 24

Welke zaken moet het SVB momenteel nog steeds handmatig invoeren dan wel wijzigen?

Vraag 25

Op welke termijn is de verwachting dat het gehele systeem automatisch zal functioneren?

Antwoord 24 en 25

Zoals aangegeven in de antwoorden op Kamervragen van mevrouw Leijten d.d.27 januari 2016 (Aanhangsel Handelingen II 2015/16, nr. 1313) is het administratieve proces bij de SVB in beginsel gericht op automatische invoer en aanpassing van gegevens. Bij veruit de meeste administratieve processen komt het handmatig verwerken en corrigeren van gegevens voor, wanneer voor specifieke handelingen geen geautomatiseerd proces voorhanden is, of als een wijziging niet door een geautomatiseerde proces uitgevoerd kan worden. Handmatige verwerking zal altijd voorhanden dienen te zijn voor unieke casuïstiek, indien een automatisch proces niet mogelijk of niet kosteneffectief is om ongebruikelijk en noodzakelijke correcties aan te brengen. Ook voor die budgethouders die niet geautomatiseerd kunnen/willen aanleveren zal handmatige verwerking nodig blijven. De inzet is het systeem van trekkingsrechten te vereenvoudigen en het verbeteren, onder andere door handelingen en processen te digitaliseren en te standaardiseren. Vanwege bovengenoemde redenen zal het systeem van trekkingsrechten nooit helemaal automatisch functioneren.

Vraag 26

Als het systeem eenmaal automatisch functioneert, hoe lang duurt het dan voordat alle fouten in de registraties zijn hersteld?

Antwoord 26

Zoals hiervoor aangegeven, zal het systeem van trekkingsrecht nooit helemaal zijn geautomatiseerd. Er is geen één op één relatie tussen het herstellen van fouten in de registratie en een automatisch werkend

systeem. Wanneer in het dossier van een budgethouder iets niet klopt wordt dit zo spoedig mogelijk opgepakt.

Vraag 27

Klopt het dat de administratie zoveel werk is dat zorgkantoren het werk niet aan kunnen waardoor mensen lang moeten wachten voordat zij geld krijgen? Krijgt u hier signalen over, zo ja hoe vaak?

Antwoord 27

Ketenregie geeft aan dit aan niet de orde is. De werkvoorraad te accorderen zorgovereenkomsten bij zorgkantoren is weliswaar begin 2016 iets hoger dan hun reguliere werkvoorraad in 2015, maar deze stijging wordt niet veroorzaakt door achterstanden in de verwerking bij de zorgkantoren. De zorgkantoren controleren dagelijks hun werkvoorraad. Deze stijging komt door een toename van het aantal ingestuurde zorgovereenkomsten en langere doorlooptijden, omdat bijvoorbeeld de zorgovereenkomst niet volledig en of juist is of dat de zorgbeschrijving ontbreekt. Budgethouders is om een aanvulling gevraagd.

Vraag 28

Hoe staat het met de afstemming tussen de systemen van de gemeenten en die van de SVB?

Antwoord 28

Over de automatische aanlevering van toekenningsberichten zijn gezamenlijke afspraken gemaakt. Op basis van deze afspraken wordt het overgrote deel van de toekenningsberichten automatisch verwerkt. Daarnaast is het belangrijk dat in de systemen van gemeenten en de SVB dezelfde informatie over de budgethouder staat. Via de gemeentelijke portals hebben gemeenten inzicht welke informatie over hun budgethouders bij de SVB is geregistreerd en wat de status van een zaak is bij de SVB.

Vraag 29

Klopt het signaal dat het systeem van SVB het niet aan kan als iemand halverwege de maand verhuist? Welke van dit soort wijzigingen kan het systeem nog meer niet aan?

Antwoord 29

Zoals aangegeven in de antwoorden op Kamervragen van mevrouw Leijten d.d.d. 4 februari 2016 (Aanhangsel Handelingen II 2015/16, nr. 1410) het volgende. Alle veranderingen in het (zorg)leven van de budgethouder, waaronder verhuizingen, kunnen ingaan op het door de budgethouders aangegeven tijdstip. De administratieve afhandeling van deze wijzigingen gebeurt geautomatiseerd (via de portals van budgethouders en budgetverstrekkers) of handmatig, waarbij medewerkers van de SVB de gegevens in het systeem invoeren. Bij verhuizingen van budgethouders naar een andere gemeente halverwege de maand geldt momenteel dat bij de afhandeling van declaraties en het maandloon over deze maand de SVB met de betrokken gemeenten individuele afspraken moet maken over de verdeling van de kosten over beide gemeenten. Over een verbetering van deze werkwijze worden momenteel gesprekken gevoerd met de gemeenten. Volgens opgave van de SVB gaat het om een beperkt aantal verhuizingen op jaarbasis.

Vraag vanuit de PVV-fractie:

Vraag 30

Kunt u aangeven wat de effecten zijn van de handmatige gegevensverwerking, alsmede een reactie geven op het administratief vastlopen van cliënten als gevolg van ambtelijke c.q. handmatige systemen?

Antwoord 30

Handmatige gegevensverwerking kost meer tijd en is meer foutgevoelig. Ik onderken dat het huidige systeem van trekkingsrechten moet worden vereenvoudigd en verbeterd in het belang van de budgethouder.