

## Voortgangsrapportage PGB – eerste kwartaal 2016

Peildatum 31 maart

De SVB biedt periodiek inzicht in de voortgang ten aanzien van de betalingen en de bereikbaarheid van de SVB. De resultaatsafspraken zijn geclusterd in de volgende drie hoofdstukken, waarop middels deze rapportage de stand van zaken wordt gegeven:

1. Presteren SVB bij uitbetalen
2. Spoedbetalingen via het Rapid Response Team (RRT)
3. Telefonische bereikbaarheid SVB

Waar gerapporteerd wordt over declaraties betreft het declaraties die in januari, februari en maart zijn ingediend bij de SVB en betaald zijn door de SVB. Deze declaraties hebben betrekking op zorg geleverd in eerdere periodes.

Deze rapportage geeft het volgende beeld:

- De betalingen zijn stabiel, in januari is 97,7% van de correct aangeleverde declaraties binnen 10 dagen betaald, in februari 95,7% en in maart 98,7%;
- De voorraad declaraties was in januari, februari en maart niet groter dan in 10 dagen verwerkt kan worden;
- In januari zijn 33, in februari 32 en in maart 7 spoedbetalingen verricht door het RRT;
- De bereikbaarheid is op orde. De wachttijd bedroeg in januari gemiddeld 19 seconden, in februari gemiddeld 16 seconden en in maart gemiddeld 15 seconden.

## 1. Presteren SVB bij uitbetalen

### a. Betalingen aan maandloners

Over de maand januari heeft de SVB 82.341 maandloners uitbetaald, over februari 80.398 en over maart zijn 77.641 maandloners uitbetaald.

### b. Betaalsnelheid declaraties

Met de Tweede Kamer is afgesproken dat correct ingediende declaraties binnen 10 werkdagen betaald dienen te zijn. Wettelijk gezien is de SVB verplicht om declaraties binnen een termijn van 30 kalenderdagen te voldoen. De SVB monitort de betaalsnelheid middels een maandelijks steekproef waarbij 320 posten worden getrokken op de betaalbaar gestelde declaraties.<sup>1</sup> Iedere maand rapporteert de SVB het percentage correct ingediende declaraties met een betalingstermijn van 10 werkdagen en het percentage correct ingediende declaraties met een betalingstermijn van 30 kalenderdagen. Correcte declaraties zijn declaraties die in één keer juist, tijdig en volledig zijn aangeleverd en zonder extra (handmatig) ingrijpen van de SVB verwerkt kunnen worden in het systeem (ook wel gladde declaraties genoemd). De SVB heeft voor deze budgethouders een geldige toekenningsbeschikking en een geldige zorgovereenkomst geregistreerd.

Tabel 1 geeft weer welk percentage van de correct ingediende declaraties binnen 10 werkdagen en welk percentage binnen 30 kalenderdagen betaald is. In de kolommen januari, februari en maart is het percentage weergegeven voor ingediende declaraties die betrekking hebben op zorg geleverd in voorgaande periodes, voornamelijk in de maand ervoor. Zo zijn in kolom 4 de resultaten weergegeven ten aanzien van betalingen die in maart zijn gedaan voor ingediende declaraties die betrekking hebben op zorg geleverd in voornamelijk februari.

*Tabel 1. Tijdigheid betaling correct ingediende declaraties- op basis van steekproef*

	Januari	Februari	Maart
<b>Declaraties in 10 werkdagen betaald</b>	97,7%	95,7%	98,7%
<b>Declaraties in 30 kalenderdagen betaald</b>	98,4%	98,3%	99,7%

Zoals eerder aangegeven in de Marsroute, is het nog niet mogelijk om declaraties middels een soort “track and trace” functionaliteit vanaf het moment van ontvangst tot aan het moment van betaling binnen de systemen van de SVB te volgen. Het is wel mogelijk om de doorlooptijd van een declaratie vanaf het moment van indexeren tot en met het moment dat een medewerker een declaratie invoert in het “budgetscherm” te meten. Daarna gaat een declaratie het betaalproces in. Het gaat hier om alle uurloondeclaraties, er wordt geen onderscheid gemaakt tussen correcte en niet-correcte declaraties.

Om te kunnen voldoen aan de afspraak dat declaraties binnen de termijn van 10 werkdagen na ontvangst zijn betaald, is randvoorwaardelijk dat deze binnen een termijn van 8 werkdagen zijn ingevoerd in het budgetscherm.

Het percentage declaraties die deze stappen binnen 8 dagen hebben doorlopen, is in januari gemiddeld 98%, in februari 96% en in maart 96%. Het gaat hierbij zowel om correct als niet correct ingediende declaraties.

<sup>1</sup> Werkwijze steekproef: Het ministerie van VWS en de SVB zijn in 2015 overeen gekomen dat de doorlooptijd van betalingen van declaraties gemeten wordt aan de hand van een steekproef. Omdat de afspraak is gemaakt dat correcte declaraties binnen 10 werkdagen worden betaald, worden de niet-correcte declaraties die niet binnen de 10-dagen termijn zijn betaald, handmatig uit de steekproef verwijderd. Niet-correcte declaraties die wel binnen 10 dagen zijn betaald, blijven in de steekproef. Correcte declaraties wil zeggen: declaraties die in één keer juist, volledig en tijdig zijn aangeleverd en zonder handmatig ingrijpen van de SVB verwerkt kunnen worden in het systeem. De SVB heeft voor deze budgethouders een geldig TKB en een geldige zorgovereenkomst geregistreerd. Bij niet-correcte declaraties is aanvullende actie nodig om ze betaalbaar te stellen. Op deze manier wordt gekeken naar de prestatie van de SVB en wordt de uitkomst niet beïnvloed door factoren waar de SVB geen invloed op heeft.

### c. Stand van de voorraad declaraties per 31 maart 2016

Op 31 maart bedroeg het aantal openstaande declaraties 8.930 stuks. Conform afspraak is dit aantal niet groter dan in tien dagen verwerkt kan worden. In januari en februari is de voorraad ook niet boven het aantal dat in tien dagen verwerkt kan worden uitgekomen.

Tabel 2. Declaraties (peildata 31 januari, 29 februari, 31 maart)

	31 januari	29 februari	31 maart
<b>Instroom declaraties</b>	187.580	181.310	172.739
<i>Voornamelijk declaraties over zorg geleverd in maand eerder</i>			
<b>Uitstroom declaraties</b>	182.889	186.240	177.531
<i>Voornamelijk declaraties over zorg in maand eerder</i>			
<b>Voorraad op peildatum</b>	18.641	13.722	8.930

### d. Afgekeurde betalingen

Over de maand januari zijn (voornamelijk in februari) 188.382 betalingen verricht. Daarnaast zijn er 982 afgekeurd vanwege overschrijding van het maximum tarief en vanwege onvoldoende budget. Over de maand februari zijn 174.523 betalingen verricht. Daarnaast zijn er 1.710 afgekeurd. Over de maand maart zijn 94.275 betalingen verricht en zijn er 1.753 afgekeurd.

46% van de afgekeurde betalingen uitgevoerd in januari, februari en maart is afgekeurd vanwege overschrijding van het maximum tarief en 54% vanwege onvoldoende budget. In tabel 3 is per wet de onderverdeling van de redenen voor het afkeuren van betalingen weergegeven. Budgethouders worden per brief geïnformeerd door de SVB als een betaling wordt afgekeurd. Tevens is het zichtbaar in Mijnpgb. Wanneer de budgethouder een vrijwillige storting doet, kan de declaratie later alsnog betaald worden.

Tabel 3. Redenen afgekeurde betaling per wet (betalingen verricht in januari, februari en maart, over zorg geleverd in eerdere periodes)

Wet	Overschrijding max. tarief	Onvoldoende budget
Jeugdwet	41%	59%
WLZ	83%	17%
WMO BG	30%	70%
Wmo HH	57%	43%
<b>Eindtotaal</b>	<b>46%</b>	<b>54%</b>

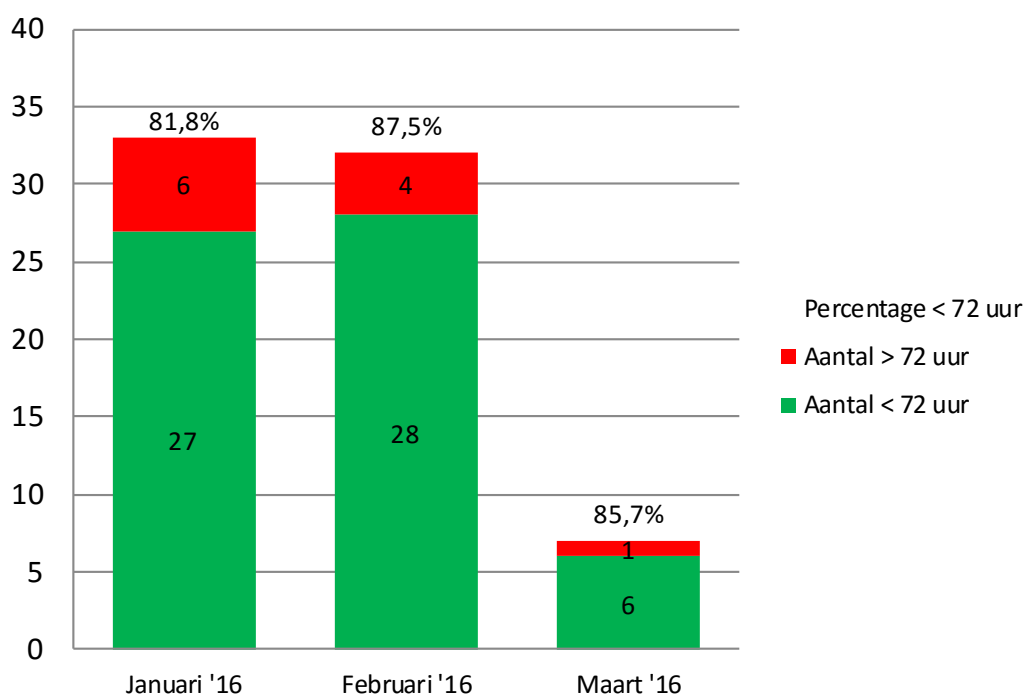
## 2. Spoedbetalingen via het Rapid Response Team (RRT)

In de periode van 1 januari tot en met 31 maart 2016 zijn in totaal 576 spoedbetalingsformulieren binnengekomen bij het RRT. 72 verzoeken leidden tot een spoedbetaling, waarvan 33 in januari, 32 in februari en 7 in maart. Daarnaast zijn er deze drie maanden 495 verzoeken geweest die niet tot een betaling hebben geleid, omdat het een verzoek tot bijvoorbeeld herstel van het dossier betrof of omdat de betaling al in het reguliere proces heeft plaatsgevonden. Ook komt het voor dat er een verrekening heeft plaats gevonden met eerder betaalde declaraties.

Het aantal en de doorlooptijd van de spoedbetalingen wordt in grafiek 1 per maand weergegeven. De hoogte van een staaf betreft het totaal aantal spoedbetalingen. Het percentage boven de staaf geeft weer hoeveel spoedbetalingen binnen 72 uur verwerkt zijn (de groene categorie).

Er zijn van 1 januari tot en met 31 maart 2016 61 spoedbetalingen binnen 72 uur verricht (85% van 72 betaalde spoedbetalingen). Er zijn 11 spoedbetalingen later dan 72 uur betaald (15% van 72 betaalde spoedbetalingen). De reden hiervoor kan bijvoorbeeld zijn dat er contact moet worden opgenomen met de verstrekker om te achterhalen of de budgethouder een budget heeft of omdat er een ander IBAN-nummer is opgegeven dan in het dossier is vastgelegd. Het aantal spoedbetalingen in 2016 is sterk afgenomen ten opzichte van 2015.

Grafiek 1. Doorlooptijd<sup>2</sup> spoedbetalingen januari - maart 2016



### 3. Telefonische bereikbaarheid

In januari zijn 89.860 telefoontjes binnengekomen, met een gemiddelde wachttijd van 19 seconden. In februari is het aantal binnengekomen telefoontjes afgenomen naar 76.482. De wachttijd was 16 seconden. In maart zijn 70.736 telefoontjes binnen gekomen, met een gemiddelde wachttijd van 15 seconden.

De meest gestelde vragen hadden betrekking op informatie over de uitbetaling van de zorgverlener, de jaarafsluiting 2015. Begin 2016 was een toename in vragen over gewijzigde maximum uurtarieven waar te nemen. In maart is veel gebeld over hulp bij het invullen van formulieren en is de vraag gesteld of ingestuurde of geüploade stukken al verwerkt zijn.

<sup>2</sup> De doorlooptijd wordt berekend vanaf het tijdstip waarop de mail in de RRT mailbox binnen komt tot het tijdstip waarop de betaalopdracht naar de bank gaat. De doorlooptijd wordt gemeten in uren, en niet in werkdagen. In de berekening van de doorlooptijd zijn ook de herhaalde meldingen meegenomen. Die doorlooptijd is berekend vanaf het moment dat het oorspronkelijke formulier binnen kwam tot het moment van betaalbaar stellen aan de bank na de herhaalde melding.

De SVB monitort deze ontwikkeling en zet waar nodig medewerkers flexibel in. De ontwikkeling van de bereikbaarheid is weergegeven in grafiek 2.

Grafiek 2. Bereikbaarheid frontoffice januari – maart 2016

