

In de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport bestond bij enkele fracties behoefte een aantal vragen en opmerkingen voor te leggen aan de Minister voor Langdurige Zorg en Sport over de brief van 28 september 2023, «Onderzoeken kosten en baten PGB2.0» (Kamerstuk 25 657, nr. 358).

De voorzitter van de commissie,  
Smals

De adjunct-griffier van de commissie,  
Krijger

## **Inhoudsopgave**

### **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

VVD-fractie  
D66-fractie  
PVV-fractie  
CDA-fractie  
GroenLinks- en PvdA-fracties

### **II. Reactie van de Minister**

#### **I. Vragen en opmerkingen vanuit de fracties**

##### **Vragen en opmerkingen van de VVD-fractie**

De leden van de VVD-fractie hebben kennisgenomen van de brief van de Minister voor Langdurige Zorg en Sport over de onderzoeken naar de kosten en baten betreffende het persoonsgebonden budget (pgb), PGB2.0. Deze leden hebben hierbij nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de VVD-fractie danken de Minister voor de belangrijkste punten in de brief. Allereerst vragen genoemde leden wanneer het nader onderzoek naar de niet-kwantificeerbare baten van het PGB2.0 bekend wordt gemaakt.

Tevens vragen bovengenoemde leden waarom is gekozen voor twee verschillende onderzoeken.<sup>1</sup> Wat is het nut van twee onderzoeken als de uitkomsten niet met elkaar vergeleken kunnen worden?

De leden van de VVD-fractie vragen daarnaast hoe de Minister de toenemende vragen bij zorgverleners en daarmee de handmatige handelingen bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) snel wil terugdringen.

De leden van de VVD-fractie lezen voorts dat de SVB de afgelopen jaren een aantal wettelijk verplichte aanpassingen ook in het PGB1.0 heeft moeten doorvoeren, doordat de invoering van het nieuwe portaal langzamer verloopt dan voorzien. Hoe kan hier toch nog een versnelling op worden ingezet?

Deze leden zijn blij om te lezen dat Bureau HHM in algemene zin uit dit onderzoek concludeert dat elke gebruikersgroep positief is over het portaal en er voordelen bij ervaart. Zij vinden het tevens mooi om te lezen dat belangenvereniging Per Saldo aangeeft dat zijn achterban ook positief is over het toegenomen gevoel van veiligheid bij het gebruik van PGB2.0.

De leden van de VVD-fractie lezen tenslotte in de brief dat het systeem op dit moment nog niet alle functionaliteiten voor een volledig recht- en wetmatige uitvoering heeft en dat functionaliteiten ontbreken. Op welke termijn verwacht de Minister dat deze kinderziektes van het programma verholpen zullen zijn?

##### **Vragen en opmerkingen van de D66-fractie**

De leden van de D66-fractie hebben kennisgenomen van de voorliggende brief. Aan de ontwikkeling van PGB2.0 gaat een lange geschiedenis vooraf, die niet los gezien kan worden van de huidige stand van zaken. Desalniettemin zijn de conclusies van de onderzoeken verontrustend. Genoemde leden hebben daar nog enkele vragen over.

---

<sup>1</sup> Bijlagen bij deze Kamerbrief 25 657, nr. 358 (Maatschappelijke business case PGB2.0-systeem; Kwalitatieve baten nieuwe PGB Portaal).

De leden van de D66 fractie hechten veel belang aan de keuzevrijheid die het pgb biedt aan mensen die zorg nodig hebben. Deze leden twijfelen evenmin aan nut en noodzaak van de doorontwikkeling van het administratiesysteem. Het proces daarnaartoe lijkt nu echter in de verkeerde volgorde uitgevoerd te worden. Na jaren van doorontwikkeling en invoering wordt nu een conclusie getrokken, waaruit blijkt dat het traject geen geld bespaart maar structureel 100 miljoen euro kost. Kan de Minister reflecteren op de vraag waarom zij de *businesscase* niet eerder heeft laten opstellen en waarom zij niet het Adviescollege ICT-toetsing om advies heeft gevraagd?

De onderbouwing die wordt gegeven voor de hogere kosten dan werd verwacht, is de toename van het aantal gebruikers, en daarnaast hogere ontwikkelkosten omdat de implementatie langer duurt dan voorzien. Om die reden worden er ook twee systemen in de lucht gehouden, in plaats van dat er een overstap plaatsvindt. Tegelijkertijd schrijft de Minister dat doelbewust is gekozen voor een geleidelijke invoering (waarbij dus twee systemen worden gehandhaafd). Kan de Minister een duidelijk tijdspad schetsen van de planning omtrent het invoeren van PGB2.0? Wanneer moet de overstap volledig zijn gemaakt?

De leden van de D66-fractie lezen voorts dat twee van de grootste kostenposten, ten eerste personeelskosten blijken te zijn als gevolg van het handmatig invoeren van declaraties en ten tweede de tijd die het personeel kwijt is aan het afhandelen van telefoontjes. Zo is het aantal telefoontjes toegenomen van 2,5 per budgethouder naar 4,4 per budgethouder in PGB2.0. In hoeverre zijn maatregelen te nemen om deze werkdruk te stroomlijnen, bijvoorbeeld door het organiseren van een vast klantcontact moment (waarbinnen men kan bellen)?

De leden van de D66-fractie constateren dat alle «extra» inspanningen, dus met name zaken zoals het handmatig invoeren, grote kostenposten zijn. Kan de Minister aangeven wat zij in dit kader van zorgverleners verwacht? Moet het volgens haar altijd mogelijk blijven om declaraties handmatig aan te leveren, of moet een zorgverlener ook in staat zijn om facturen digitaal aan te leveren? Kan zij haar keuze daarin toelichten? De Minister schrijft dat «op termijn mogelijk andere methoden noodzakelijk zijn om de digitaliseringsgraad verder te stimuleren».<sup>2</sup> Kan zij toelichten aan welke methoden zij dan denkt? Wanneer zullen deze worden ingezet?

De leden van de D66-fractie wijzen tenslotte op de vaak verschenen signalen van geregeld misbruik van het pgb voor zorgfraude. Genoemde leden lezen over de fraudegevoeligheid van PGB2.0 niets terug in de brief. Kan de Minister daarop alsnog ingaan? Hebben de reeds deelnemende gemeenten, ervaring met het opsporen van fraude? In hoeverre heeft dit effect op de regeldruk voor zorgverleners?

### **Vragen en opmerkingen van de PVV-fractie**

De leden van de PVV-fractie hebben kennisgenomen van de brief over het persoonsgebonden budget en hebben daarover nog enkele vragen en opmerkingen.

De leden van de PVV-fractie lezen dat het grootste deel van de budgetten via PGB2.0 loopt en dat inmiddels alle zorgkantoren aangesloten zijn. Slecht een handvol gemeenten zit echter in het nieuwe PGB2.0 systeem. Ook de budgethouders uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de Jeugdwet zitten nog in het oude PGB1.0 systeem.

---

<sup>2</sup> P. 8.

Wanneer komt het PGB2.0 systeem beschikbaar voor alle budgethouders in Nederland? Wanneer worden alle gemeenten op dit systeem aangesloten? Kan de Minister een te verwachten einddatum aangeven van het oude PGB1.0 systeem, zodat een einde komt aan het gelijktijdig in de lucht houden van twee ICT-landschappen en de daarbij komende hogere uitvoeringskosten?

De leden van de PVV-fractie lezen voorts dat de Minister een aantal maatregelen noemt om de kosten te verlagen. Die maatregelen hebben te maken met gedrag en de wijze waarop de gewijzigde processen worden toegepast. Dit proces is nu al een aantal jaren gaande. In deze tussentijd dat er nog geen gemeenten zijn aangesloten, is het van belang om hier prioriteit aan te geven zodat alle partijen weten hoe het gaat werken. Het raakt immers elke gemeente. Is de Minister bereid om prioriteit te geven aan het versneld op orde brengen van de samenhang van de processen binnen de keten, zodat dit een soepele invoering en uitvoering ten goede komt?

Is de Minister van oordeel dat ook voor de aansluiting van de gemeenten, standaardisatie en uniformiteit van de processen van de pgb-administratie in PGB2.0 als uitgangspunt genomen moet worden?

Aan de SVB is in de afgelopen jaren gevraagd om de aan het pgb-gerelateerde taken van incidentele aard op zich te nemen. De leden van de PVV-fractie vragen of in het kader van het traceren van onrechtmatige uitbetalingen een rol weggelegd kan zijn voor de SVB. Zo nee, waarom niet? Deze leden ontvangen hierover graag een reactie van de Minister.

### **Vragen en opmerkingen van de CDA-fractie**

De leden van de CDA-fractie maken graag van de mogelijkheid gebruik om verduidelijkende en aanvullende vragen te stellen naar aanleiding van de voorliggende brief. In de Voorjaarsnota 2021<sup>3</sup> is voor doorontwikkeling en implementatie PGB2.0, 42 miljoen euro gereserveerd. De totale gerealiseerde en geraamde kosten voor doorontwikkeling en implementatie van het PGB2.0-systeem bedragen circa 88 miljoen euro. Kan de Minister op een rij zetten hoeveel de invoering van het PGB2.0 extra bij elkaar heeft gekost?

Hoewel uit een van de onderzoeken, de Maatschappelijke business case PGB2.0-systeem, blijkt dat, voor zover kosten en baten wel contant kunnen worden gemaakt, het nieuwe systeem structurele besparingen (structurele baten – structurele kosten) van 5,7 miljoen euro per jaar oplevert en dat het saldo tussen contant gemaakte kosten en baten over de gehele looptijd – 94,7 miljoen euro is. De leden van de CDA-fractie vinden het verschil tussen jaarlijkse baten en kosten over de afgelopen periode groot. Deelt de Minister dit punt, en hoe duidt zij dit?

De leden van de CDA-fractie lezen voorts dat de Minister stelt dat deze analyse negatief uitpakt ten opzichte van het referentiepunt uit 2019. Als belangrijke redenen hiervoor geeft de Minister aan dat er grotere afhankelijkheid is door het werken met een ketensysteem. Kan de Minister aangeven waarom deze afhankelijkheden groter zijn dan verwacht?

Als tweede reden hiervoor geeft de Minister aan dat de realisatie en implementatie later plaatsvinden dan verwacht. De leden van de CDA-fractie kunnen zich hier wat bij voorstellen, maar hebben er een beetje moeite mee dat dit keer op keer gebeurt. Als bekend is dat de

<sup>3</sup> Kamerstuk 35 850, nr. 1.

implementatie van PGB2.0 bij een zorgkantoor langer duurt dan verwacht, dan ligt het toch voor de hand dat dit bij de volgende aansluiting ook kunnen spelen, zo vragen genoemde leden. Of zien deze leden dit verkeerd? Betrof het allemaal onverwachte gebeurtenissen? Ging het steeds om zaken die niet waren voorzien?

De SVB stelt dat in de afgelopen jaren een aantal wettelijke aanpassingen ook in PGB1.0 moesten worden doorgevoerd en dat er daarnaast kosten zijn doordat 10% van de budgethouders zijn declaraties op papier opstuurt en handmatig moeten worden verwerkt. De leden van de CDA-fractie vragen of hun interpretatie klopt dat het hier om een constante groep gaat. Of is het percentage budgethouders dat handmatig declaraties aanlevert dalend? Is deze groep nader te duiden? Zijn dit vooral ouderen, of mensen die laaggeletterd zijn?

De budgethouders ervaren een verhoging van de administratieve lastendruk, zo lezen de leden van de CDA-fractie. Wat kan de Minister doen om de administratieve lasten voor budgethouders of hun vertegenwoordigers te laten dalen? De leden van de CDA-fractie merken in dit kader op dat vermindering van de administratieve lastendruk bij instellingen of de overheid niet «het probleem» moet verleggen naar de budgethouder, zodat de administratieve lasten van budgethouders onevenredig stijgen.

Uit de analyse van PWC blijkt dat er beter gestuurd moet worden op de uitgaven. De gecombineerde inzichten van deze onderzoeken stellen de Minister in staat om dat samen met de keten te doen. De leden van de CDA-fractie zien toch wel graag dat de Minister de regie neemt op dit punt. Welke concrete voorstellen wil zij aan de keten doen om de uitgaven onder controle te houden? Hoeveel gemeenten zijn inmiddels aangesloten bij dit systeem?

### **Vragen en opmerkingen van de GroenLinks- en PvdA-fracties**

De leden van de fracties van GroenLinks en de PvdA hebben met interesse kennisgenomen van het onderzoek naar de kosten en baten van PGB2.0 en de reactie van de Minister op het onderzoek. Zij lezen in de brief van de Minister dat zij actie onderneemt om de baten te verhogen en de kosten te verlagen. Genoemde leden vragen de Minister waarom het nodig is om deze acties in te zetten, aangezien er structurele opbrengsten zijn van 5,7 miljoen euro. Waarom is het erg dat de terugverdientijd van de initiële investering iets lager is? Zeker als een aantal belangrijke baten niet kwantificeerbaar is. Kan de Minister toelichten waarom het dan nodig is om extra acties in te zetten? Kan de Minister per ingezette actie aangeven wat daar de verwachten effecten van zijn op kosten en baten?

De leden van de fracties van GroenLinks en de PvdA lezen dat de administratieve lasten zijn toegenomen door de aangescherpte eisen van de NZa ten aanzien van papieren declaraties en dat daardoor de normtijd voor het verwerken van deze declaraties is verdubbeld. Genoemde leden vragen de Minister waarom deze aanscherping nodig was, waar deze precies uit bestaat, wie er nu precies meer tijd kwijt zijn en of de kosten van die aanscherping opwegen tegen de baten. Hoe wordt uitvoering gegeven aan de aanbeveling van PWC<sup>4</sup> om de NZa-eisen te versoepelen of om een alternatieve werkwijze te vinden?

---

<sup>4</sup> Bijlage Maatschappelijke business case PGB2.0-systeem, p. 8.

De leden van de fracties van GroenLinks en de PvdA lezen voorts dat het aantal telefoontjes met vragen is toegenomen onder PGB2.0. Om te kunnen beoordelen of er echt een serieuze toename van klantcontacten is, zouden genoemde leden inzicht willen krijgen in de vraag in hoeverre er een afname is van klantcontacten in de rest van de keten. Met andere woorden, is het totaal aantal vragen vanuit budgethouders ook toegenomen of is dit enkel een toename van 2,5 naar 4,4 vragen bij de SVB? Tevens vragen deze leden hoe het klantcontact door de budgethouders wordt ervaren. Deze leden kunnen zich goed voorstellen dat het voor budgethouders, in een super complex systeem, juist erg fijn is dat zij één organisatie kunnen opbellen en die organisatie de budgethouder ook goed kan helpen. Deze leden vragen of het wenselijk is om te sturen op minder klantcontact, indien het klantcontact juist als zeer nuttig wordt ervaren.

De leden van de GroenLinks- en de PvdA-fractie vragen de Minister tevens hoe het staat met het aansluiten van het pgb uit de Zorgverzekeringswet (Zvw) op PGB2.0. In de Kamer is de motie Westerveld/Mohandis<sup>5</sup> aangenomen om de Zvw ook onderdeel te laten uitmaken van het PGB2.0 systeem. Vanuit de budgethouder bekeken een geweldige stap vooruit omdat degenen die ook gebruik maken van pgb's uit andere domeinen, overzicht hebben en alles op dezelfde wijze kunnen administreren. Ook voor de zorgverzekeraars en de SVB biedt deze optie een meerwaarde aan rechtmatigheidscontroles vanwege het feit dat de contracten worden goedgekeurd. Op dit moment is hier geen sprake van. Is de Minister voorstander van het op eenzelfde, gestandaardiseerde en gebruikersvriendelijke wijze administreren van de Zvw-rgb in het PGB2.0 systeem? Is de Minister bereid om op korte termijn aan de Kamer te berichten over de mogelijkheden en onmogelijkheden hiervan?

## **II. Reactie van de Minister**

---

<sup>5</sup> Kamerstuk 25 657, nr. 347.