

Aan VWS, VNG, ZN en Per Saldo

Amstelveen, 13 februari 2015

***Betreft: Rapportage invoering systeem van trekkingsrechten pgb***

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 brief hebben betrekking op de realisatiecijfers t/m vrijdag 13 februari 9.00 uur.

**1. Productiegegevens**

*Voortgang betalingen voor budgethouders via salarisadministratie*

Onderstaand het overzicht van nu uitgevoerde betalingen inzake budgethouders die over de salarisadministratie lopen.

	Totaal 12 febr
Maand Bruto/Netto	32.200
Maand Netto/Netto	40.900
Dagbetalingen Bruto/Netto	6.300
	-----
Totaal betalingen	79.400

Lopende acties:

- Op 11 februari heeft een totale verloning plaatsgevonden op basis van de tot dan toe verwerkte zorgcontracten.
- Waar sprake is van een variabele urenafpraak zal - zodra de urenregistratie van de PGB-houder is ontvangen - deze in februari worden verwerkt en uiterlijk op de 27<sup>ste</sup> van de maand conform de reguliere afspraken worden uitgekeerd. Inmiddels is voor 6.300 zorgcontracten dit uitgevoerd.

*Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties*

Zoals aangegeven komen de urenbriefjes/ facturen/declaraties vanaf 2 februari binnen. We verwerken deze in het reguliere proces van trekkingsrecht en ook, conform afspraak, als er nog geen zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is. Op dit moment realiseren we de betaling in de afgesproken termijn van 5 – 10 werkdagen.

	Totaal 12 febr	Verhouding
Via Portal ontvangen	21.500	30
Per post ontvangen	49.900	70
	-----	-----
Totaal	71.400	100
Betaald zonder verloning	37.100	

In de totaal binnengekomen stukken (71.400) zitten ook de 6.300 urenbriefjes die verloond zijn. De SVB is bij met het inlezen van alle declaraties via alle kanalen. Er is nog een achterstand in het verwerken van losse vragen die via de email zijn gesteld. Veel hiervan zijn inmiddels afgehandeld via verwerking in de systemen of via telefonisch contact.

#### Lopende acties:

- De overige betalingen zullen, na ontvangst van factuur of declaratie, conform de reguliere procedure binnen 5 tot 10 werkdagen na ontvangst plaatsvinden. De SVB verwachte stroom (prognose 136.000) komt op gang waarbij de verwachting was voor circa 50% digitaal via de portal afgewikkeld wordt en 50% handmatig wordt ingediend en verwerkt. In de afgelopen periode zijn er circa 30% via de portal binnengekomen en circa 70% via post of email.
- Op 12 februari is afgesproken dat partijen met elkaar extra aandacht gaan vragen aan budgethouders om hun facturen / declaraties in te dienen. Waarbij extra wordt gewezen om de optie via de portal te hanteren. De SVB heeft inmiddels op haar websites voorzieningen hiertoe getroffen (bijv. banners).
- De SVB hanteert de afspraak "first-in-first out" voor de verwerking van de facturen.
- De afspraak met Ministerie van VWS om vanaf 6 februari facturen die niet direct gekoppeld kunnen worden aan (ambtshalve) vastgestelde zorgovereenkomsten toch uit te betalen als ze voldoen aan afgesproken minimale kwaliteitseisen is gestart. Het proces is afgestemd met het Ministerie van VWS
- Aan deze route kleven hoge risico's. Mogelijke onterechte betalingen of te hoge betalingen zijn mogelijk maar ook het risico van dubbele betalingen wordt aanzienlijk hoger. Inmiddels hebben wij ook signalen gekregen van dubbele betalingen die nu hersteld gaan worden. Daarnaast vragen de herstelacties ook weer een aanzienlijk administratief en afstemmingsproces met budgethouders.

*Ontwikkeling unieke budgethouders*

Uit onderstaande tabel blijkt een beperkte stijging van aantal unieke budgethouders. De totale voorraad zorgovereenkomsten is geanalyseerd waaruit nu blijkt dat er naar verwachting nog 2.000 nieuwe unieke budgethouders bijkomen.

	Stand
Aangeschreven	149.310
Gereageerd	139.181
	-----
Niet gereageerd	10.129

Lopende actie:

- Mogelijke oorzaken van het niet reageren worden door VWS onderzocht.
- Aan budgethouders heeft de SVB een ontvangstbevestiging verzonden. Ontvangen reacties tussen 1 januari 2015 – 28 januari worden uiterlijk voor 16 februari bevestigd. Dat is inmiddels gerealiseerd.

#### *Ontwikkeling in Zorgovereenkomsten*

Het aantal ontvangen stukken rondom zorgovereenkomsten is de afgelopen twee weken met ruim 24.500 gestegen. Deze komen nog steeds vanuit zorgkantoren waarbij naast de overeenkomst ook de facturen over januari zijn toegevoegd. Daarnaast worden ook veel contracten opnieuw of met wijzigingen aangeboden.

	Voorraad	Uitval Dubbel	Totaal verwerkt
30 januari	48.000		185.100
Bij :	24.500		
Af :	-39.200	21.500	17.700
	-----	-----	-----
12 februari	33.300	21.500	202.800

Duidelijk wordt dat de SVB op dit moment zeer veel extra inspanning (21.500 afwikkelingen) moet leveren om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde contracten te verwerken. Uit een initiële steekproef blijkt dat in de nieuwe 24.500 ook een omvangrijke "vervuiling" aanwezig is.

Lopende actie:

- Op 28 januari is de afspraak gemaakt om de restant voorraad per 28 januari op datum van binnenkomst voor 16 februari verwerkt, de z.g. vaste maandloners zijn uit deze voorraad al zoveel mogelijk verwerkt wat terug te zien is in de stijgende verloning van

deze groepen. Deze voorraad is, als onderdeel van de bovengenoemde voorraad, van 45.000 terug gebracht naar 8.600 en loopt daarmee op productieschema.

*Voortgang (ambtshalve) goedkeuring van zorgovereenkomsten.*

In onderstaande cijfers wordt duidelijk dat naast een groot deel goedgekeurde zorgovereenkomsten er ook, conform afspraak met VWS, deze week weer aanvullend ruim 4.400 zorgcontracten ambtshalve zijn goedgekeurd.

	12 febr.
Goedgekeurd	153.800
Ambtshalve	41.500
	-----
Voorraad	195.300

Lopende actie:

- In overleg met betrokken partijen wordt nog bepaald hoe en wie deze herstelmutaties op de ambtshalve vaststelling gaat verwerken. Afgesproken is dat deze herstelactie voor 1 april wordt afgewikkeld.
- Duidelijk is dat nog steeds zorgovereenkomsten niet tijdig worden geautoriseerd door met name gemeentes. In overleg met VWS keuren wij deze daarom ambtshalve goed.

## **2. Ontwikkeling rondom klantcommunicatie**

In de afgelopen week zijn veel signalen geweest rondom de wijze waarop met klanten wordt gecommuniceerd. Hierop zijn de volgende maatregelen in gang gezet:

- De FAQ's op de website zijn herschreven waarbij deze meer vanuit het klantperspectief wordt gegeven.
- Met Per Saldo is in twee rondes gesproken op welke wijze wij het beste actuele gegevens op de website kunnen plaatsen. Input is verstrekt en de website is aangepast..
- De betaalgegevens (betaalwijzer/-data en -cijfers ) zijn dichterbij elkaar geplaatst om meer aan te sluiten bij de informatiebehoefte. De betaalwijzer is aangepast aan de actuele situatie dat iedereen mag gaan declareren.
- Banner op de homepage is gemaakt voor declareren en toelichting op reiskosten

- Werkinstructies voor medewerkers aan de telefoon en belscripts zijn geactualiseerd met bijzondere aandacht voor declareren zonder ZOK en is extra training gegeven hoe klanten te bejegenen. Teamleiders hebben een aanvullende training gekregen.
- Het Twitterteam is ingericht. Negatieve berichten worden steeds vaker afgewisseld met positieve reactie dat SVB reageert op tweets en deze direct afwikkelt. De SVB is de afgelopen week nog actiever gaan communiceren via sociale media omdat daar de spoedeisende gevallen aan de bel trokken.
- De technische capaciteit van de hardware waarop de portal op draait is sterk uitgebreid. Vanaf nu wordt dagelijks de performance en bereikbaarheid gerapporteerd. De afgelopen week was de een 99,8 % bereikbaarheid.
- Omvang van de mailboxen van SSP zijn vorige week vergroot. Sindsdien geen meldingen meer gehad van mailboxen die vol waren. Ook hier monitor geïntensiveerd. Wel zijn enkele incidenten geweest rondom mail met bijlage die vanuit klantperspectief niet voor ontvangst bevestigd werden nadat onze mail-programmatuur deze geautomatiseerd uitgelezen had. Dit probleem is inmiddels hersteld.

### **3. Ontwikkelingen rond Rapid Response Team**

Vanaf 9 februari is het RRT volledig operationeel. Dit team behandelt spoedeisende zaken, die geen verder uitstel kunnen verdragen. De zaken worden via Per Saldo, SVB, VNG, zorgkantoren en VWS aangeleverd.

Het team heeft op dit moment 231 aangedragen dossiers afgewikkeld. Op 12 februari staan er na selectie op urgentie nog 161 dossiers open. De overige dossiers zijn overgedragen aan versnelde backoffice procedures.

Lopende acties:

- Het Rapid Responsteam heeft de afgelopen week veel signalen opgepakt en belemmeringen voor uitbetalingen weggenomen.
- Het team heeft op dit moment 231 aangedragen dossiers afgewikkeld. Op 12 februari staat er, na selectie op urgentie, nog 161 dossiers open.
- Bij noodzakelijke directe betalingen (wat zeer beperkt voorkomt) is er een directe lijn met de financiële administratie waarbij met een spoedprocedure binnen een dag tot betaling kan worden overgegaan.
- Er is permanent overleg met Per Saldo over casuïstiek.
- Zaken die als urgent waren gemarkeerd blijken vaak langs andere weg ook al bij SVB gemeld en soms al opgelost. De overige zaken worden opgepakt in volgorde van urgentie. Doordat eerst een selectie moet plaatsvinden op echte urgentie, kost dit veel menskracht.
- In overleg met VWS en Per Saldo zal de komende week worden gesproken over de capaciteit en werking van het Rapid Responseteam.

Voorzitter RvB SVB

