

Aan VWS, VNG, ZN en Per Saldo

Amstelveen, 6 maart 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 6 maart 9.00 uur.

1. 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

Op basis van gegevens 06-03-2015	Januari	Februari
Maand Bruto/Netto	28.700	28.200
Dagbetalingen Bruto/Netto	15.900	1.748
	-----	-----
Totaal Bruto/Netto betalingen	44.600	29..900

Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning

Op basis van gegevens 06-03-2015	Januari	Februari
Maand Netto/Netto	47.300	45.700
Dagbetalingen Netto/Netto	81.700	21.400
Spoed handbetalingen	7.700*	
	-----	-----
Totaal Netto/Netto betalingen	136.700	67.100

**Alle verrichte spoedbetalingen zijn aan de maand januari toegerekend*

Lopende acties:

- Op 28 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 worden verwerkt en uiterlijk op de 27ste van de maand conform de reguliere afspraken worden uitgekeerd. Inmiddels is dit voor de maand januari bij 15.900 en in februari voor 1.700 zorgcontracten uitgevoerd.

Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties

Zoals eerder aangegeven komen de urenbriefjes/ facturen/declaraties vanaf 2 februari binnen. Inmiddels zijn dit er zo'n 181.100. We verwerken deze in het reguliere proces van trekkingsrecht en ook, conform afspraak, als er nog geen zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is. De huidige werkvoorraad bedraagt 37.000 declaraties en over de maand februari zijn er gemiddeld per dag 5.500 declaraties verwerkt

	Totaal 6 maart	Verhouding %
Via Portal ontvangen	47.000	26
Per post ontvangen	134.100	74
	-----	-----
Totaal	181.100	100

De SVB is bij met het inlezen van alle declaraties via alle kanalen. Dagelijks wordt voor 12.00 alle binnengekomen post ingescand in de systemen om verwerkt te kunnen worden. Wel is er nog een achterstand in het verwerken van losse vragen die via de email zijn gesteld.

Lopende acties:

- 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. Dit proces is twee weken gelden gestart en vorige week in overleg met Per Saldo geïntensiveerd. Dit heeft geleid tot een belactie vanuit de SVB op basis van de door Per Saldo aangeleverde lijst met "schrijnende gevallen". Als gevolg hiervan is daar waar nodig binnen 2 dagen tot betaling overgegaan.

Aan dit proces kleven hoge risico's. Mogelijke onterechte betalingen of te hoge betalingen zijn mogelijk maar ook het risico van dubbele betalingen wordt aanzienlijk hoger. Ook vragen de herstelacties een aanzienlijk effort in het administratieve- en afstemmingsproces met budgethouders.

Ontwikkeling unieke budgethouders

Uit onderstaande tabel blijkt een beperkte stijging van aantal unieke budgethouders.

	Stand
Aangeschreven	154.800
Gereageerd	143.100

Niet gereageerd	11.700

Lopende actie:

- Mogelijke oorzaken van het niet reageren worden door VWS onderzocht, maar hebben tot op heden geen concrete inzichten opgeleverd.

Ontwikkeling in Zorgovereenkomsten

Het aantal ontvangen stukken rondom zorgovereenkomsten is de afgelopen week met 10.700 gestegen. Deze toename bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en contracten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden.

De SVB moet veel extra inspanning (7.700 afwikkelingen) blijven leveren om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde contracten te verwerken.

Voortgang (ambtshalve) goedkeuring van zorgovereenkomsten.

In onderstaande cijfers wordt duidelijk dat naast een groot deel goedgekeurde zorgovereenkomsten er ook (conform afspraak met VWS), overeenkomsten ambtshalve zijn goedgekeurd.

	27 febr.
Goedgekeurd	166.500
Ambtshalve	55.000

Geaccordeerd totaal	221.500

Lopende actie:

- In overleg met betrokken partijen wordt bepaald hoe en wie deze herstelmutaties op de ambtshalve vaststelling gaat verwerken. Afspraak is dat herstelacties voor 1 april worden afgewikkeld.
- Zorgovereenkomsten worden nog steeds niet tijdig geautoriseerd door met name gemeentes. In overleg met VWS blijft de SVB deze daarom ambtshalve goedkeuren.

2. Ontwikkelingen rondom klantcommunicatie

Corporate Communicatie SVB heeft afgelopen week intensief overleg gevoerd met de ketenpartners over klantcommunicatie. Met VWS, Per Saldo, VNG, ZN en ZINL is gesproken over de verbetering van de klantcommunicatie PGB en het daarbij behorende plan van aanpak. Dit PvA is het vertrekpunt voor alle acties :

- korte termijn: communicatie uitingen SVB
- middellange en lange termijn: keten geredeneerde aanpak - Ketenstrategie klantcommunicatie

Uitgangspunten zijn onder meer het centraal stellen van de internetcommunicatie als de basis voor alle communicatie en het nadrukkelijk benoemen en zichtbaar maken van de verantwoordelijkheden in de klantcommunicatie. Belangrijk bespreekpunt in het komend overleg zijn de te nemen communicatie-acties in het kader van het herstelplan. Alle partijen zijn zich bewust van de noodzaak om het communiceren van het herstelplan ketenbreed aan te pakken. Partijen zijn het er over eens dat de communicatie door de verschillende partners met hetzelfde geluid en dezelfde boodschap dient plaats te vinden.

Tevens heeft goed en constructief overleg plaatsgevonden tussen VWS, Per Saldo en BVKZ hebben over de zogeheten categorielijst en de wijze waarop daarover intern en extern gecommuniceerd zal worden.

Via Twitter bereiken ons helaas nog veel signalen over de slechte telefonische bereikbaarheid van SSP.

3. Ontwikkelingen rondom het Rapid Response Team

In de brief van 17 februari van VWS aan de Kamer zijn de afspraken weergegeven over het Rapid Response Team (RRT).

Het RRT is ingericht voor zg. schrijnende gevallen. Zorgverleners die niet in staat zijn de verandering in het betaalritme van dit nieuwe stelsel op te vangen. Waar een situatie door Per Saldo als zeer urgent is beoordeeld, betaalt het RRT door middel van spoedbetaalopdrachten. De SVB controleert in alle gevallen voorafgaand aan betaling of de budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor en de beschikbaarheid van betaalgegevens. Het RRT krijgt daarnaast ook schrijnende casuïstiek aangeleverd uit de eigen frontoffice. Afgelopen week zijn daar de door parlementariërs aangeleverde cases bij gekomen. Deze week is de door VWS ingerichte helpdesk voor kleinschalige zorgaanbieders actief geworden en komen ook via dit nieuwe kanaal meldingen binnen. De meeste meldingen zijn gekomen uit het VWS kanaal (275), gevolgd door het instellingenkanaal (229), gevolgd door het Per Saldo kanaal (145) en individuele klanten (105).

Er is dagelijks onderling contact op werkniveau over de afhandeling van de urgente en zeer urgente gevallen. Sinds deze week komt ook de Brancheorganisatie voor Kleinschalige Zorg aan tafel samen met Per Saldo, VWS en de SVB om vinger aan de pols te houden over de werkafspraken en resultaten. De vier partijen hebben op 3 maart gezamenlijke afspraken gemaakt ter verbetering van het trekkingsrecht. De aanpak

bestaat uit fouten in de ketenprocessen opsporen en repareren, het aanstellen van een onafhankelijke ketenregisseur, onderzoek door de SVB naar de doorlooptijden van de uitbetalingen, en een snelle start met de uitvoeringstoets. Hierover is de kamer dezelfde dag geïnformeerd voorafgaand aan het Algemeen Overleg.

Uit de werkpraktijk van het RRT worden signalen gehaald van veelvoorkomende issues. De signalen laten bijvoorbeeld zien dat de verschillende manieren van declareren en betalen moeilijk te begrijpen zijn voor zorginstellingen en budgethouders, dat men wil weten wat de SVB kan met verzamelfacturen voor zorginstellingen, dat veel mensen zich zorgen maken als er verkeerde wetten vermeld staan in de portal (gevolg van ambtshalve accorderen), dat men wil weten wat te doen in geval van een foutieve betaling tot de periode van de herstelacties, en wat het beleid van VWS en de SVB is op het vrij besteedbaar bedrag, vervoerskosten en voorschotten om vakantie te kunnen boeken. De signalen worden gebruikt voor aanpassingen in de belscripts van de frontoffice en voor nadere informatie op de SVB website en van de belangenorganisaties.

4. Ontwikkelingen rondom herstelacties

De eerste weken van 2015 zijn gepaard gegaan met ingrijpende maatregelen en terugvalscenario's, teneinde de implementatie van deze stelselwijziging te kunnen implementeren. In de Kamerbrief van 2 en 17 februari jl. is een groot aantal maatregelen genomen, die de uitvoering bij de SVB verder onder druk hebben gezet en onverkort leiden tot een groot aantal herstelacties. Het gaat dan om bewustwording van de verantwoordelijkheden van gemeenten en zorgkantoren, om het herstelwerk op de toekenningsberichten en het goedkeuren van de zorgovereenkomsten en om de werkzaamheden naar aanleiding van noodbetalingen. Ook moeten administratieve fouten worden hersteld en moeten budgetten op grond van de juiste wetten worden toegekend. VWS heeft een eerste plan van aanpak in voorbereiding voor de herstelacties. Dit herstelplan gaat over drie categorieën gebreken die moeten worden hersteld, te weten:

- de situatie voortgekomen uit de terugvalscenario's;
- administratieve fouten;
- onterechte betalingen.

Daarnaast gaat het ook om de vraag hoe om te gaan met terugvorderen (van onrechtmatige betalingen). Als laatste punt kunnen ook wettelijke aanpassingen nodig zijn voor een rechtmatige uitvoeringspraktijk. In de komende periode bereiden de ketenpartijen met VWS en de SVB een bestuurlijk akkoord op 20 maart voor.