

Uitvoering Trekkingrechten PGB

Bestuurlijke update SVB

Versie 13 maart 2015



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1 Ontwikkelingen	5
1.1 Herstelacties	5
1.2 Ketenpartners	6
2 Productiegegevens.....	7
2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties.....	7
2.2 Budgethouders.....	8
2.3 Zorgovereenkomsten.....	8
2.3.1 Goedkeuring van zorgovereenkomsten.....	8
2.4 Spoedprocedures (RRT-team).....	8
2.5 Frontoffice.....	9

Inleiding

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 rapportage hebben betrekking op de realisatiecijfers tot en met vrijdag 13 maart 9.00 uur.

De SVB hecht veel waarde aan de betrouwbaarheid van de cijfers die zij gepubliceerd. Om deze betrouwbaarheid te borgen heeft de RvB opdracht gegeven tot de uitvoer van een interne audit. Doelstelling van de audit is het geven van inzicht in de betrouwbaarheid en totstandkoming van de productiecijfers en inzicht geven in mogelijke verbeterpunten.

1 Ontwikkelingen

1.1 Herstelacties

De eerste weken van 2015 zijn gepaard gegaan met ingrijpende maatregelen en terugvalsscenario's, teneinde de implementatie van deze stelselwijziging te kunnen implementeren. In de Kamerbrief van 2, 17 en 24 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 budgetten op grond van de juiste wetten worden toegekend. Momenteel is het plan van aanpak in voorbereiding voor de herstelacties. Dit herstelplan gaat over een aantal categorieën die moeten worden hersteld:

- de situatie voortgekomen uit de terugvalsscenario's;
- de herstelacties als gevolg van "betalen gaat voor op controleren";
- administratieve fouten;
- onterechte betalingen;
- systeemaanpassingen gericht op de herstelacties.

De totstandkoming van dit herstelplan verloopt moeizaam. De samenhang, volgorde en capaciteitsinzet zijn complex. Gemeenten geven aan te weinig tijd te hebben om de nodige herstelacties ten aanzien van de ambtshalve toegekende budgetten uit te voeren voor het herstel van Toekenningsbudgetten die als gevolg van het terugvalsscenario tot en met 1 april ambtshalve door de SVB zijn toegekend en voor de betaalbaarstelling voor april noodzakelijk zijn.

Er zijn momenteel 55.000 ambtshalve goedgekeurde zorgovereenkomsten en 90.000 ambtshalve goedgekeurde toekenningsbesluiten. De volgende zaken zijn nu belangrijk:

- Er wordt conform afspraak "in principe" niet meer ambtshalve goedgekeurd door de SVB. Zorg Nederland heeft aangegeven deze verantwoordelijkheid te willen nemen, maar vanuit de gemeenten is deze verantwoordelijkheid nog niet geborgd. Daarbij komt dat Gemeenten en Zorgkantoren ook met combi-overeenkomsten werken.
- Is een zorgovereenkomst zichtbaar in het portaal dan is het aan de gemeenten en zorgkantoren deze te wijzigen en te accorderen.
- Met betrekking tot (het herstel van) de toekenningsbesluiten ligt er het voorstel tot semi-automatische verwerking. Voor een deel van de toekenningsbesluiten kan dit niet en moet zowiezo handmatig.
- Verder zijn er zorgovereenkomsten waarvan niet duidelijk is onder welke wet zij vallen. Het is zaak dat gemeenten en zorgkantoren deze goed gaan bekijken.

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. Momenteel bereiden de ketenpartijen met VWS en de SVB een bestuurlijk akkoord op 27 maart voor.

1.2 Ketenpartners

Zorgovereenkomsten worden nog steeds niet tijdig geautoriseerd door met name gemeentes. In overleg met VWS is de SVB deze daarom blijven goedkeuren. Deze week is het aantal goed te keuren zorgovereenkomsten gestegen met 5.100. De mutaties op dit aantal zorgovereenkomsten gedurende de week gedaan door gemeenten zijn minimaal. Wederom worden daarom op 13 maart de zorgovereenkomsten ambtshalve goedgekeurd door de SVB.

Het aantal gemeenten dat in gebreke blijft in de bevoorschotting van de SVB is deze week gedaald van 13 naar 11 gemeenten.

2 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

	Januari	Februari	Maart
Maandbetalingen	30.000	28.400	27.800
Dagbetalingen	20.200	11.300	300
	-----	-----	-----
Totaal betalingen via salarisadministratie	50.200	39.700	28.100

Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning

	Januari	Februari	Maart
Maandbetalingen	49.200	47.900	0
Dagbetalingen	91.400	45.600	600
Spoed handbetalingen	9.500*		
	-----	-----	-----
Totaal betalingen zonder verloning	150.100	93.500	600

2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties

Vanaf 2 februari ontvangt de SVB urenbriefjes/ facturen/declaraties. Inmiddels zijn dit er zo'n 228.400. We verwerken deze in het reguliere proces van trekkingsrecht en ook, conform afspraak, als er nog geen zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is (zie 2.5 "Spoedprocedures RRT-team"). De huidige werkvoorraad bedraagt 40.600 declaraties. Per dag worden er tot op heden gemiddeld 8.500 declaraties verwerkt.

Voortgang instroom declaraties

	Totaal	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 uur alle binnengekomen post ingescand in de systemen om verwerkt te kunnen worden.

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 in overleg met Per Saldo geïntensiveerd en reeds drie weken operationeel.

Aan dit proces kleven hoge risico's. 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.

2.2 Budgethouders

Het aantal budgethouders dat heeft gereageerd nadat deze zijn aangeschreven door de SVB is afgelopen week gestegen van 143.100 naar 144.200. Dit betekent dat de groep budgethouders die niet hebben gereageerd momenteel 11.200 groot is (non response). Het aantal door de SVB aangeschreven budgethouders bedraagt 155.400.

Lopende actie:

- Mogelijke oorzaken van het niet reageren worden door VWS onderzocht.

2.3 Zorgovereenkomsten

Het aantal ontvangen zorgovereenkomsten is de afgelopen week met 10.800 gestegen. Deze toename bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en overeenkomsten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden.

De SVB moet veel extra inspanning (6.400 afwikkelingen) blijven leveren om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde zorgovereenkomsten te verwerken.

2.3.1 Goedkeuring van zorgovereenkomsten.

In totaal zijn er momenteel 228.100 zorgovereenkomsten geaccordeerd. Hiervan zijn er 55.000 ambtshalve door de SVB geaccordeerd. Momenteel staan er nog 5.100 zorgcontracten open om geaccordeerd te worden door zorgkantoren en gemeenten. Het ambtshalve goedkeuren van zorgcontracten door de SVB is conform afspraak vorige week gestopt.

Lopende actie:

- In overleg met betrokken partijen wordt bepaald hoe en wie deze herstelmutaties op de ambtshalve vaststelling gaat verwerken.

2.4 Spoedprocedures (RRT-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. Daarnaast komen er meldingen binnen via de door VWS ingerichte helpdesk voor kleinschalige zorgaanbieders.

Op 10 maart vond een werkbezoek plaats van de belangenorganisatie Per Saldo en de Brancheorganisatie voor Kleinschalige Zorg (BVKZ) aan de SVB. VWS was daar ook bij aanwezig. De bezoekers hebben het werkproces van de binnenkomende post tot en met de reguliere en spoedbetalingen bekeken. Na afloop gaven bezoekers aan dat het goed was om te mogen snuffelen. Het bezoek heeft geholpen om te beseffen hoeveel werk nodig is om de betalingen buiten de gangbare systemen te doen, en vervolgens daarin te repareren.

Er moet veel gebeld worden met budgethouders, hulpverleners, gemeenten en zorgkantoren om betaalinformatie op orde te krijgen, en om de betaling ook regulier mogelijk te maken.

Veel klanten die in de spoedprocedure belanden, hebben te maken met een verkeerde wet en/of een verkeerd uurloon (gevolgen van ambtshalve accorderen). Een derde groep klanten vallen onder overgangsrecht dat niet juist is toegepast.

Wekelijks vindt overleg plaats met PerSaldo en BVKZ en VWS over de signalen uit de uitvoeringspraktijk van het RRT. De signalen worden gebruikt voor aanpassingen in de belscripts van de frontoffice en voor nadere informatie op de SVB website en van de belangenorganisaties.

Inmiddels zijn 9.500 betalingen verricht via de spoedprocedures.

2.5 Frontoffice

Corporate Communicatie SVB heeft afgelopen week overleg gevoerd met de ketenpartners over klantcommunicatie. Met VWS, Per Saldo, VNG, ZN en ZINL is gesproken over de te nemen communicatie-acties in het kader van het herstelplan. Er is afgesproken met de ketenpartners om wekelijks bij elkaar te komen en af te stemmen.

Via twitter bereiken ons helaas nog signalen over de slechte telefonische bereikbaarheid van SSP. De SVB gaat over tot uitbreiding van de FO met nog eens 50 fte (met systeemondersteuning), zodat aan de telefoon ook gelijk gevallen kunnen worden behandeld. Het totaal komt daarmee op 200 fte gemiddeld 15 minuten per gesprek en daarmee kunnen ca. 5.000 – 6.000 telefoontjes beantwoord worden en daarmee is het maximale (qua opleidingscapaciteit voor de komende weken) bereikt.

Een uitgebreidere rapportage over de telefonische bereikbaarheid en de te nemen acties worden volgende week in de rapportage opgenomen.