

Aan de Secretaris Generaal van  
Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
De heer drs. A. \_\_\_\_\_  
Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

Datum	ons kenmerk	telefoonnummer
22 april 2015	RvB.70/15/NV/jh	-----

Betreft: Bestuurlijke reactie op rapportage AD naar doorlooptijd van uitbetalingen trekkingsrechten PGB

Geachte heer A \_\_\_\_\_,

Zoals afgesproken heeft de RvB de Audit Dienst van de SVB gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar de doorlooptijd van de betalingen PGB. Met deze brief wil ik u de uitgevoerde audit met onze reactie aanbieden en u informeren over de voortgang ten aanzien van het betalen en het vergroten van onze bereikbaarheid.

De SVB is zich er van doordrongen dat betalen de allerhoogste prioriteit heeft. Vanuit het perspectief van de budgethouders en zorgverleners is tijdige betaling immers cruciaal. De focus van de SVB is bij de uitvoering van de trekkingsrechten daar dan ook volledig op gericht. Er zijn daartoe organisatorische, bestuurlijke en uitvoeringstechnische maatregelen getroffen die ik in deze brief verder zal schetsen.

Voor de verdere optimalisering van de uitvoering van de PGB is recent een hoofddirecteur aangesteld die rechtstreeks rapporteert aan de Raad van Bestuur. Ten behoeve van de uitvoering van het ketenherstelplan en de communicatie met ketenpartners en het ministerie van VWS heeft de Raad van Bestuur van SVB de staatsecretaris van SZW gevraagd om de RvB tijdelijk met een derde lid uit te breiden. Immers de SVB vindt het essentieel z.s.m. te komen tot een structurele effectieve werking van de keten. De staatsecretaris van SZW heeft dit verzoek gehonoreerd, zodat met ingang van 13 april jl. deze tijdelijk uitbreiding van de Raad van Bestuur heeft plaatsgevonden.

### **Maatregelen ter versnelling van het betalen van declaraties en facturen**

De focus op tijdig betalen vertaalt zich in een viertal doelstellingen, met daarbij behorende acties.

1. *99% van de betaalbaar te stellen declaraties wordt binnen 5 - 10 werkdagen voor betaling aangeboden.*

Uit het rapport van de Auditdienst blijkt op basis van een steekproef dat in de maand maart 2015 94% van de betaalbaar gestelde declaraties binnen een doorlooptijd van tien werkdagen vanaf het moment van binnenkomst is uitbetaald. Hierbij is gekeken vanuit het perspectief van de feitelijke betaalbaarstelling. Het systeem kan nog niet een integraal verband tussen 'datum van binnenkomst' van een declaratie tot en met 'datum van betaling' geautomatiseerd ondersteunen. De auditdienst heeft derhalve op basis van een

steekproef van aan de bank aangeboden declaraties, de doorloopsnelheid vastgesteld met als resultaat dat hiervan 94% binnen 10 werkdagen is betaald.

Ter verkrijging van aanvullende zekerheid dat daadwerkelijk alle aan de SVB aangeboden declaraties (via de post, de Email en MijnPGB) zijn opgenomen in de werkvoorraad heeft de auditdienst, door feitelijke waarneming, aanvullend vastgesteld dat het werkproces van de SVB erin voorziet dat 88% binnen 1 werkdagen in de werkvoorraad wordt opgenomen.

Ten einde aanvullend inzicht te verkrijgen in de verschillende redenen 'waarom bij 6% van de betaalbaar gestelde declaraties niet binnen 10 werkdagen tot betaling kon worden overgegaan', heeft een aanvullende deelwaarneming van 200 niet betaalde declaraties (die dus op dat moment nog in de werkvoorraad waren opgenomen) plaatsgevonden. In deze deelwaarneming van 200 declaraties blijkt dat in 67 van de gevallen er niet betaald is omdat er sprake was van incompleet aangeleverde informatie van de budgethouder of de budgetverstrekker. De SVB heeft in deze gevallen controle laten prevaleren boven betaling. Daarnaast is zichtbaar dat in 37 van de gevallen terecht niet is betaald, omdat er sprake is van te hoge tarieven en dubbele/overlappende declaraties. Een uitgebreid overzicht van redenen is opgenomen in het rapport en zijn input voor maatregelen om de betaalsnelheid verder te verbeteren.

De SVB blijft zich tot het uiterste inspannen om het percentage declaraties dat binnen 10 dagen voor betaling wordt aangeboden, stapsgewijs verder te verhogen. Voor het huidige werkproces binnen de SVB geldt: "eerst betalen, daarna dossier op orde brengen". Dit betekent dat wanneer bijvoorbeeld de zorgovereenkomst niet aanwezig of niet compleet is of er declaratie op de verkeerde wet plaats vindt, er toch uitbetaling zal plaatsvinden. Het na betaling completeren van dossiers is wel een voorwaarde voor een tijdige betaalbaarstelling in de volgende maand en vormt de basis voor de structurele werking van de keten. Desondanks zijn er dossiers waarop over meerdere maanden een spoedbetaling heeft plaatsgevonden en de budgethouder/zorgverlener nog steeds geen contract heeft overgelegd. Op 15 mei zullen door het prioriteit geven aan het betaalproces naar verwachting nog niet alle dossiers compleet zijn. De RvB heeft een aantal aanvullende maatregelen getroffen:

- De productiecapaciteit wordt stapsgewijs verder opnieuw uitgebreid met 100 fte;
- Op basis van de leerervaring van medewerkers worden de diverse onderdelen van de werkprocessen de komende maanden structureel versterkt en bemenst met een vaste groep bekwame mensen op vaste taken;
- De bevindingen van de Auditdienst worden nagevolgd;
- De acties uit het Keten Herstelplan worden uitgevoerd met prioriteit voor maatregelen die het betaalproces versterken. Zo is een belangrijke quick win waardoor gemeenten en zorgkantoren zelf maximumtarieven kunnen aanpassen sinds 29 maart gerealiseerd en is de uitval van Toekenningsberichten als gevolg van de noodmaatregel begin 2015 inmiddels verwerkt;
- Bij de verwerking van nieuwe Zorgovereenkomsten is de afspraak dat Gemeenten en Zorgkantoren in toenemende mate deze zelfstandig goedkeuren, zodat ambtshalve goedkeuring door SVB (op basis van een fictief tarief) langzaam kan worden afgebouwd;
- Er is in de keten een maximale inspanning op budgethouders die (nog) niet declareren. Gemeenten en Zorgkantoren zullen met de budgethouders, die nog niet hebben gereageerd, contact zoeken en hen vragen desgewenst een declaratie in te dienen.

Voor de volledigheid wijs ik er op dat de focus op het betaalproces consequenties zal hebben voor de zorgvuldigheid. Dit zal leiden tot meer onrechtmatige betalingen en meer aanvullende herstelacties in een latere fase.

## 2. 100% tijdige betalingen binnen het spoedkanaal (het RRT binnen 1 tot 3 werkdagen)

Voor de niet-betaalbaar gestelde declaraties die niet binnen de normtijd afgehandeld kunnen worden, zijn er spoedprocedures in het leven geroepen ter voorkoming van schrijnende situaties en (borging van) zorgcontinuïteit. Het gaat hier om verschillende 'kanalen':

- Via PerSaldo (Frontoffice PerSaldo);
- Via Helpdeskkanal Zorginstellingen BVKZ (Helpdesk);
- Via de Frontoffice SVB;
- Via Gemeenten (accountmanagement en specifiek Emailadres) en Zorgkantoren.

Deze kanalen leiden naar het zogenaamde Rapid Response Team dat de betalingen voor schrijnende gevallen betaalbaar stelt. Daarover het volgende:

- Na een eerste moeizame periode is de bezetting van het RRT nu kwantitatief en kwalitatief opgeschaald naar het niveau dat nodig is om de tijdigheid van betalingen door het RRT te kunnen realiseren;
- Voor het knelpunt dat niet van alle schrijnende gevallen snel over de minimale betaalgegevens (Bedrag, IBANnummer Zorgverlener en PGB-BSN-nummer) kon worden beschikt, zijn voor alle beschikbare kanalen sluitende afspraken gemaakt;
- De Frontoffice SSP geleidt schrijnende gevallen met zeer urgente betalingsproblemen direct naar 'spoedbetalingen' en pas daarna wordt het dossier op orde maakt;
- Gemeenten en Zorgkantoren hebben inmiddels de toegang tot de SVB-relatiemanagers (incl. speciale Email en Telefoonnummers). Bovendien wordt het aantal relatiemanagers ten behoeve van het herstelacties uitgebreid;
- Ten aanzien van het RRT zorgaanbieders is een voorziening getroffen om in schrijnende gevallen voorschotten aan zorginstellingen te verstrekken;
- Het ministerie van VWS, SVB, PerSaldo en BVKZ overleggen wekelijks over de voortgang, en gebruiken de casuïstiek voor het komen tot betere klantcommunicatie over veelvoorkomende problemen en aanpassingen in het reguliere werkproces.

In deze gevallen brengt óf de SVB zelfstandig het dossier op orde óf heeft de SVB de budgethouder, de gemeente of het zorgkantoor verzocht aanvullende gegevens te verstrekken om het dossier op orde te brengen.

## 3. Optimale bereikbaarheid

De bereikbaarheid van de SVB is de afgelopen periode niet voldoende gebleken. Klanten bleken herhaald te bellen en werden in onvoldoende mate teruggebeld. Daarom heeft de Raad van Bestuur aanvullend de volgende maatregelen getroffen:

- De capaciteit van de front-office PGB wordt verhoogd van 150 naar 200 FTE. Daarmee kan de front-office tot 6.000 gesprekken per dag aan (uitgegaan van 15 minuten per gesprek);
- Vanaf 7 april jl. zijn de openingstijden van de SVB verder opgerekt;
- In de front-office worden medewerkers opgeleid om meer complexe vragen te kunnen beantwoorden en af te handelen. Terugbelafspraken worden niet meer gemaakt;
- Met het CAK wordt onderzocht of de beschikbare capaciteit van de helpdesk van het CAK kan worden benut;
- SVB, VWS, PS, VNG, ZN en BVKZ overleggen wekelijks om de klantcommunicatie (publicatie op website van ketenpartners) steeds te actualiseren op basis van de vraagstelling.

Met deze maatregelen is zowel de systeem- als de opleidingscapaciteit binnen de SVB maximaal ingezet en belast. Verdere uitbreiding van de capaciteit binnen SVB is niet mogelijk. Derhalve verzoekt de RvB u o.l.v. de ketenregisseurs de optie uit te laten werken om de ketenpartners (gemeenten en zorgkantoren) te verzoeken, zoveel mogelijk de 1<sup>e</sup> lijns informatie aan budgethouders op te vangen.

#### 4. *Versnelling verwerken werkvoorraden*

Het stelsel van Trekkingsrechten kent op drie stromen werkvoorraden: zorgovereenkomsten, toekenningsberichten, en declaraties en urenbriefjes. De verwerkingssnelheid van deze stromen is randvoorwaardelijk voor de effectiviteit van het betalingsverkeer. Op basis van de huidige stand van de werkvoorraden, het ontwikkelde tempo van verwerking, de afspraken met de ketenpartners en de stappen in het Herstelplan is het uitgangspunt de betaalbaarstelling binnen 5 tot 10 werkdagen te borgen.

#### *Conditie*

De ervaringen uit het eerste kwartaal leren dat er sprake is van een hoge mate van maatwerk, wat een groot beslag legt op de capaciteit. Bovendien beschikt het systeem nog niet over alle specifieke functionaliteit. Als gevolg hiervan en de keuze voor de terugvalscenario's is het aanvankelijke percentage geautomatiseerde afhandeling via de portals niet 50% maar 20%. Zo vergen bovendien de verwerking van 'het vrij besteedbaar bedrag', 'de mogelijkheid om vrijwillig aan bijstorting te doen' en 'vervoerskosten' grote uitvoeringscapaciteit (maatwerk). De betaalbaarstelling van geleverde zorg op basis van een zorgovereenkomst heeft dus steeds de hoogste prioriteit.

- Nieuwe kanalen zullen een dermate groot beslag leggen op de productiecapaciteit, dat zij ten koste zullen gaan van het primair gestelde proces van tijdige betaalbaarstelling;
- Maatregelen uit het Herstelplan die niet direct impact hebben op het betaalproces worden vanaf half mei opgepakt. Er wordt dus voorrang gegeven aan maatregelen die het betaalproces positief beïnvloeden. Derhalve zullen de issues zoals aangegeven in het Herstelplan nog niet zijn opgelost. Dit zal met klantcommunicatie zo helder mogelijk kenbaar worden gemaakt aan de budgethouders;
- Onderzoeksbureau M&I doet een onderzoek naar de kwaliteit van het systeem wat de SVB gebruikt voor de uitvoering van haar taken binnen het Stelsel van Trekkingsrechten. Vanaf de aanvang van de uitvoering van dit Stelsel stond vast dat de SVB niet over de volledige functionaliteit kon beschikken. De Auditdienst geeft in aan bevindingen aan op een aantal punten met betrekking tot de beheersbaarheid

van de werkstroombesturing en management informatie, aanvullend te investeren. Gelet op de impact van deze functionaliteit en de prioriteitstelling van functionaliteit die nodig is voor het Herstelplan, zal dit niet voor 15 mei worden gerealiseerd.

- De correctie van z.g. administratieve fouten en de toewijzing van alle budgetten aan de juiste wet, inclusief de volledige verwerking van z.g. combicontracten krijgen na 15 mei o.l.v. de Ketenregisseurs spoedig inhoud.

#### *Ontbreken van informatie over tijdige betaling maandloners*

De Auditdienst heeft over de tijdigheid van de betalingen aan maandloners, door de huidige registratie van gegevens in het systeem, geen uitspraak kunnen doen. Door aanpassingen in de gegevensverzameling en door aanvullend onderzoek in onze databestanden verwacht ik u uiterlijk eind april hierover duidelijkheid te kunnen verschaffen.

#### *Tijdigheid binnenkomst facturen bij de SVB*

Het is uiterst vervelend als rekeningen niet tijdig worden betaald. Daarom is er veel aandacht binnen de SVB voor het betaalproces en de verdere optimalisatie daarvan. De Raad van Bestuur vraagt evenwel ook aandacht voor de aanvullende waarnemingen van de Audit Dienst op de postkamer waar de facturen binnenkomen. Hieruit blijkt dat fysieke declaraties voordat deze bij de SVB komen al vaak een tijd onderweg zijn van de zorgaanbieder en de budgethouder naar de SVB. Het blijkt dat 39% van de declaraties in deze waarneming al meer dan veertien dagen onderweg is voordat deze bij de SVB binnenkomen. De SVB is dan vanzelfsprekend niet in staat nog binnen tien werkdagen te betalen. Dit kan leiden tot de beleving bij zorgaanbieders dat er sprake is van een langere doorlooptijd bij de SVB dan de tien werkdagen. De ketenregisseurs worden verzocht in de keten met zorgaanbieders en budgethouders ook hier een versnelling te realiseren. We onderkennen terdege onze verantwoordelijkheid in het tijdig betalen van declaraties en facturen. Evenwel is dit ook een ketenverantwoordelijkheid en zijn er afhankelijkheden.

#### *Tot slot*

Over de in deze brief beschreven en deels reeds ingezette maatregelen zal ik opdrachtgever VWS en eigenaar SZW tweewekelijks informeren.

Hoogachtend,

Mevrouw N.  
Voorzitter Raad van Bestuur

Kopie aan Staatssecretaris van SZW