

Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 20350 2500 EJ Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Bezoekadres:
Rijnstraat 50
2515 XP Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk
197650-117227-LZ

Bijlage(n)

-

*Correspondentie uitsluitend
richten aan het retouradres
met vermelding van de
datum en het kenmerk van
deze brief.*

Datum 17 februari 2014
Betreft Achterstanden Agis-Achmea uitbetaling PGB

Geachte voorzitter,

Hierbij zend ik u mijn reactie op het verzoek van de vaste Kamercommissie voor VWS van 28 januari 2014 (nr. 2014Z01691) om te reageren op de achterstanden met de uitbetaling van persoonsgebonden budgetten door Agis/Achmea aan haar budgethouders.

Een groep pgb-houders in de zorgkantoorregio's van Agis/Achmea heeft helaas de afgelopen maanden problemen ervaren bij het ontvangen van hun PGB. Deze signalen hebben mijn ministerie in de tweede helft van januari via verschillende kanalen bereikt. Met Agis/Achmea is direct contact geweest over de aard van de achterstanden en hoe deze snel opgelost kunnen worden.

De oorzaak van de achterstanden met uitbetalen van het PGB bij Agis/Achmea is de overgang van twee verschillende administratieve systemen naar één systeem voor beide concessiehouders. Hieronder volgt een overzicht van de ontstane problematiek en de gevonden oplossing of aanpak van Agis/Achmea:

- De uitbetaling van het PGB-voorschot is bij 1167 budgethouders niet gelukt op 10 januari. Hierdoor ontvingen budgethouders geen geld om hun zorgverleners mee te kunnen betalen.
- Op uiterlijk 27 januari 2014 hebben de 1167 mensen alsnog hun PGB-geld ontvangen, in de meeste gevallen op tijd om de uitbetalingen voor de maand januari te doen.

- In enkele tientallen gevallen is er ten onrechte een herhaalde uitbetaling van het PGB van 2013 gedaan.
- Alle budgethouders die andermaal hun gehele PGB 2013 gestort hebben gekregen, krijgen een verzoek tot terugbetaling in februari of maart. Deze budgethouders worden zo snel mogelijk persoonlijk hierover geïnformeerd.

- Bij budgethouders die wonen in een wooninitiatief is het budget nog niet definitief vastgesteld. Het betreft maximaal 1373 cliënten. Deze cliënten hebben een korting van 10% op het budget gekregen terwijl

- zij uitgezonderd hadden moeten worden op de afbouw van budgetgaranties. Vervolgens is op de handmatige beoordeling en verwerking vertraging ontstaan door de hoge werkvoorraden.
- De planning is dat in de week van 3 maart 2014 de cliënten in een wooninitiatief de juiste beschikking met terugwerkende kracht krijgen.
 - De dossiers van 195 budgethouders zijn bij de systeemovergang uitgevallen. Gevolg hiervan is dat de toekenningen van betreffende budgetten aan deze mensen verlaat zijn, met als gevolg ook de eerste uitbetaling van het PGB.
 - Er is een vertraging in de verwerking van nieuwe PGB aanvragen en verlengde indicaties sinds november.
 - Alle uitgevallen dossiers van bestaande budgethouders en opgelopen achterstanden zijn geïnventariseerd en er is een plan gemaakt voor het inlopen van de resterende achterstanden. Verwacht wordt dat in de week van 3 maart 2014 de achterstanden op de bestaande voorraad van 1 februari 2014 volledig zijn weggewerkt. Hiermee zit Agis/Achmea binnen de norm van 6 weken.

Agis/Achmea heeft de achterstanden gecommuniceerd naar haar budgethouders via de websites van haar zorgkantoren en met behulp van belangenvereniging PerSaldo. Daarnaast heeft Agis/Achmea de SVB en de Nationale Ombudsman op de hoogte gebracht van de achterstanden.

Agis/Achmea heeft mij ervan verzekerd dat zij al het beschikbare personeel inzetten en daarnaast extra capaciteit inhuren om de achterstanden weg te werken. Voor schrijnende individuele situaties die ontstaan (waren), is er een mogelijkheid gecreëerd om betalingen te versnellen. Hiervoor is een speciaal team ingericht.

Budgethouders met een complex dossier worden allemaal gebeld over de oplossing voor hun specifieke situatie. In dit gesprek wordt aangegeven wat de oplossing is en wanneer de betaling of correctie gedaan wordt.

Ik betreur de achterstanden bij Agis/Achmea omdat dit voor onrust en problemen heeft gezorgd bij budgethouders. Agis/Achmea geeft aan met volle inzet te werken aan de resterende achterstanden en de grootste groepen budgethouders zijn inmiddels uit de problemen. De belangenvereniging PerSaldo is tevreden over de communicatie van Agis/Achmea over de achterstanden en de aanpak hiervan. Agis/Achmea heeft mij meegedeeld dat de achterstand eenmalig is door de systeemovergang en dat de budgethouders voor de toekomst weer uit kunnen gaan van een correcte dienstverlening. Ik houd nauwlettend in de gaten of de resterende achterstanden de komende weken verdwijnen zoals Agis/Achmea verwacht.

Hoogachtend,
de Staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,