

Aan VWS, VNG, ZN en Per Saldo

Amstelveen, 6 februari 2015

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

Hierbij 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 tot en met vrijdag 6 februari 9.00 uur en betreffen dus 4 productiedagen t.o.v. de vorige rapportage.

**1. Productiegegevens**

*Ontwikkeling unieke budgethouders*

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

	6 febr.	30 jan.	Mutatie
Aangeschreven	149.304	149.277	27+
Gereageerd	136.083	134.189	1.894+
	-----	-----	-----
Niet gereageerd	13.221	15.088	1.867-

Lopende actie:

- Mogelijke oorzaken van het niet reageren worden door VWS onderzocht.
- Aan 116.175 budgethouders heeft de SVB een ontvangstbevestiging verzonden. Ontvangen reacties tussen 1 januari 2015 – 28 januari worden uiterlijk voor 13 februari bevestigd.

*Ontwikkeling in Zorgovereenkomsten*

Het aantal ontvangen zorgovereenkomsten is met ruim 7.600 gestegen in de afgelopen vier dagen. Deze komen ook vanuit zorgkantoren waarbij naast de overeenkomst ook de facturen over januari zijn toegevoegd. Nu de voorraad is geanalyseerd,

blijkt dat er sprake is van ruim 24.600 1<sup>ste</sup> aanleveringen na 1 januari 2015 en er is sprake van ruim 19.200 budgethouders die aanvullende informatie of wijzigingen aanleveren. Er is een beperkte voorraad van 2.100 welke betrekking heeft op de start van een nieuw pgb in 2015. De verwerking van deze voorraad is tijdrovend, waardoor deze voorraad minder snel afneemt dan gehoopt.

	Voorraad	Uitval Dubbel	Totaal verwerkt
30 januari	48.016		185.093
Bij:	7.606		
Af:	-9.745	3.852	5.893
	-----	-----	-----
5 februari	45.877	3.852	190.986

Lopende actie:

- Op 28 januari is de afspraak gemaakt om de restant voorraad per 28 januari op datum van binnenkomst voor 13 februari verwerkt te hebben, de z.g. maandloners zijn uit deze voorraad al zoveel mogelijk verwerkt.
- Deze voorraad is van 45.000 teruggebracht naar 33.800 en loopt daarmee op het verwachte productieschema.
- Alle binnengekomen overeenkomsten na 28 januari zullen als reguliere voorraad na 13 februari verwerkt worden.

*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 3.100 zorgcontracten ambtshalve zijn goedgekeurd.

	5 febr.	30 jan.	Mutatie
Goedgekeurd	151.742	137.859	13.883
Ambtshalve	37.062	33.936	3.126
	-----	-----	-----
Voorraad	188.804	171.795	17.009

Lopende actie:

- In overleg met betrokken partijen wordt nog bepaald hoe en wie deze herstelacties op de ambtshalve vaststelling gaat verwerken. Uitgangspunt is dat deze herstelacties voor 1 april worden afgewikkeld.

- Duidelijk is dat nog steeds zorgcontracten niet tijdig worden geautoriseerd door zorgkantoren en gemeenten. In overleg met VWS keuren wij deze daarom wederom ambtshalve goed.

*Voortgang ontvangen bevoorschotting*

Ten aanzien van de ontvangen voorschotten van zorgkantoren en gemeenten is vastgesteld dat alle zorgkantoren een voorschot hebben over gemaakt en dat ten aanzien van de gemeenten afgelopen dinsdag nog 20 gemeenten geen voorschot hadden overgemaakt.

*Voortgang betalingen voor budgethouders die werkgeversrol hebben*

Onderstaand het overzicht van uitgevoerde betalingen inzake budgethouders die een werkgeversrol hebben.

	Totaal 30 jan	Betaling deze week	Totaal 5 febr.
Maandbetalingen	50.938	12.090	63.028
Uurbetalingen	7.812	6.984	14.796
	-----	-----	-----
Totaal betalingen	58.750	19.074	77.824

Lopende acties:

- Het restant wordt afhankelijk van de datum van binnenkomst in meerdere geautomatiseerde processen in de eerste weken van februari verwerkt en uiterlijk voor 16 februari betaalbaar gesteld.
- Waar sprake is van een salarisafpraak 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 wordt deze conform de reguliere afspraken uitgekeerd en waar mogelijk in eerdere betaalrondes.

### *Voortgang betalingen op basis van factuur/declaratie zonder werkgeversrol budgethouder*

Zoals aangegeven zijn de facturen/declaraties vanaf 2 februari gaan binnengekomen. We realiseren de betaling in de afgesproken termijn van 5 – 10 dagen.

	3 febr.		30 jan.	Mutatie
Via Portal ontv.	13.440	41%	0	13.440
Per post ontv.	19.259	59%	0	19.259
	-----	-----	-----	-----
Totaal	32.699	100%	0	32.699
Betaald (t/m 3/2)	7.307	22%	0	7.307

#### Lopende acties:

- De betalingen zullen, na ontvangst van factuur of declaratie, conform de reguliere procedure binnen vijf werkdagen na ontvangst plaatsvinden. De door SVB verwachte stroom (prognose 115.000) komt op gang waarbij de verwachting is dat circa 50% digitaal via de portal afgewikkeld wordt en 50% handmatig wordt ingediend en verwerkt.
- Op 2 februari is afgesproken met VWS dat, vanuit het perspectief dat het continueren van de zorg voorop staat, betalingsverzoeken die binnenkomen die niet gekoppeld kunnen worden aan goedgekeurde zorgovereenkomsten toch voor deze maand betaald zullen worden. Uit een eerste bestandsanalyse gaat dit op voor circa 900 stuks die nader onderzocht moeten worden en die niet direct gekoppeld kunnen worden aan een zorgovereenkomst. Deze activiteit levert in de volgende periode wel herstelactiviteiten op omdat de koppeling aan een zorg-overeenkomst c.q. correcties op de uitbetalingen alsnog moeten gaan plaatsvinden. Gezien de fraude gevoeligheid van deze oplossing moet hier prudent mee worden omgegaan. We zullen VWS onze procesbeschrijving rondom het afwikkelingen van deze laatste groep betalingen toesturen.

## **2. Ontwikkeling rondom klantcommunicatie**

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

- Er is gestart met aanpassen website en van de FAQ's op de website. Waarbij nog meer vanuit perspectief van de klant wordt gekeken. Eerste 'quick wins' gaan vandaag in productie op de website.

- Met Per Saldo is gesproken op welke wijze wij het beste actuele gegevens op de website kunnen plaatsen. Input wordt op korte termijn aan de SVB verstrekt.
- Op de website wordt dagelijks een update gegeven van de voortgang van de productie en uitbetalingen van declaraties.
- Banner op de homepage is gemaakt voor declareren evenals een toelichting op de 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 volledig ingericht. Berichten worden langzaam milder. Negatieve berichten worden steeds vaker afgewisseld met positieve reactie dat SVB reageert op tweets en deze direct afwikkelt. Ook dit weekend blijven we dit monitoren.
- De technische capaciteit van de hardware waarop de portal op draait, is sterk uitgebreid. Dagelijks wordt over de performance en bereikbaarheid gerapporteerd. Sinds gisteren weer 99,8 % bereikbaar.
- Omvang van de mailboxen van SSP zijn vergroot. Sinds gisteren geen meldingen meer gehad van mailboxen die vol waren. Ook hier monitoring geïntensiveerd.

#### *Ontwikkeling bijzondere situaties:*

Afgesproken is dat wanneer er bijzondere situaties of signalen rondom budgethouders of instellingen naar voren komen die voorzien van prioriteitsbepaling gemaild kunnen worden naar [rapidresponse@svb.nl](mailto:rapidresponse@svb.nl), zodat de SVB deze volgens prioriteitsaanduiding integraal kan oppakken.

#### Lopende acties:

- Team is opgezet met een bezetting van vijf experts vanuit de SVB. Op dit moment worden veel gevallen aangedragen. Er wordt gewerkt aan een duidelijke prioritering in afwikkeling hiervoor zijn criteria opgesteld. Communicatie van beschrijvingen van individuele casuïstiek is afgestemd tussen partijen en is afgelopen maandag gestart.
- Vanuit Per Saldo zijn 1300 zaken aangeleverd en deze zijn gisteren besproken. SVB start met de inventarisatie van de eerste 10% en koppelt dan terug hoe snel de afhandeling vordert en hoeveel echt urgente situaties we tegenkomen. Aandacht wordt nu gegeven aan de voorwaarden waarop we snelle spoedbetalingen gaan realiseren. Deze spoedbetalingsprocedure is ingeregeld.

Voorzitter RvB SVB