

Uitvoering Trekkingrechten PGB

Bestuurlijke update SVB

Versie 17042015



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1 Ontwikkelingen	5
1.1 Herstelacties	5
1.1.1 Korte termijn deadlines	5
1.1.2 Uitvoeringstoets.....	6
1.1.3 Verwerken toekenningsberichten	6
1.1.4 Overig.....	7
1.2 Ketenpartners	7
1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren).....	7
1.2.2 Declaraties per wet	8
1.3 Motie Dijkstra 15 mei.....	8
2 Productiegegevens	4
2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties	4
2.2 Budgethouders.....	5
2.3 Zorgovereenkomsten.....	5
2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten.....	5
3 Spoedprocedures – Rapid Response Team (RRT)	6
4 Communicatie	7
4.1 Communicatie met budgethouders.....	7
4.1.1 Overzicht SVB-initiatieven in de communicatie aan de budgethouders	7
4.2 Telefonische bereikbaarheid van de SVB.....	7
4.2.1 Frontoffice.....	8
4.3 Portalen (Mijn PGB, Mijn Zorgkantoor en Mijn Wmo)	8
4.4 Media	8
4.4.1 Traditionele media	8
4.4.2 Social media	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 t/m vrijdag 17 april 9.00 uur.

1 Ontwikkelingen

1.1 Herstelacties

Op 26 maart jl. heeft de staatssecretaris van VWS het “Plan van Aanpak Herstelacties Implementatie Trekkingsrechten PGB” aan de Tweede Kamer aangeboden. Doelstelling van het plan van aanpak is, met de uitvoering van een aantal herstelacties, de werkwijze in de PGB keten te normaliseren. Uitgangspunten zijn dat op 1 juli:

- De terugvalscenario’s niet langer noodzakelijk zijn;
- De doelstelling “betalen boven controleren” niet meer nodig is;
- RRT en spoedbetaalkanalen kunnen komen te vervallen;
- Gemeenten en zorgkantoren hun wettelijke bevoegdheden volledig kunnen uitvoeren

In het plan van aanpak wordt een planning op hoofdlijnen gegeven. De SVB onderscheidt 10 stappen met daarbinnen de acties zoals beschreven in het plan van aanpak.

Stap	Deadline
1. Probleemanalyse	15 april 2015
2. Budgethouder en ZOK onder juiste wet	15-4-2015 eerste acties 1 juni 2015
3. Budgetgegevens op orde	15 juli 2015
4. Zorgovereenkomst op orde	15 juli 2015
5. Herstellen overige administratieve fouten	1 september 2015
6. Specifieke situaties	n.b.
7. Beëindigen terugvalscenario’s	31 maart 2015 30 april 2015 30 juni 2015 15 juli 2015
8. Aanpassingen portalen	1 juni 2015
9. Monitoring	n.b.
10. Financiële verrekening	15 september 2015 1 oktober 2015

1.1.1 Korte termijn deadlines

Voor de stappen 1, 2 en 7 zijn er reeds deadlines verstreken. Deze hebben betrekking op een beperkt aantal acties. Hieronder een overzicht over welke deadlines zijn gehaald (groen) en welke niet zijn gehaald (rood). Daarbij per stap aangegeven welke paragraaf van het plan van aanpak (PVA) deze stap bevat.

Stap	PVA	Omschrijving	Deadlines		Toelichting
1	.a	4.1.1 Kwalitatieve probleemanalyse	15 april 2015	✓	Onderdeel van het herstelplan
	.b	4.1.2 Oplossingsscenario's ontwikkelen	15 april 2015	✓	Onderdeel van het herstelplan
	.c	4.1.3 Kwantitatieve probleemanalyse	15 april 2015	✗	Er is (nog) geen ketenbrede regie op deze actie. Hierdoor is er geen gezamenlijke inzet geweest. Een degelijke probleemanalyse met kwantitatieve onderbouwing ontbreekt daarom. Met name concrete informatie over de omvang van problematiek in de keten tussen gemeenten en SVB ontbreekt.
2	.a	4.2.1 Verwerken GO leveringen	15 april 2015	⚠	Het is de SVB onbekend of gemeenten alle uit de GO-leveringen voortkomende TKB's aan de SVB hebben aangeleverd.
	.b	4.2.2 Verwerken toekenningsberichten	15 april 2015	✗	(zie paragraaf 1.1.3)
7	.a	5.1 Einde automatisch ambtshalve toekennen budgetten	31 maart 2015	✗	De staatssecretaris van VWS heeft besloten het terugvalsscenario te verlengen tot 1-7-2015.
	.b	5.2 Einde automatisch ambtshalve accorderen zorgcontracten	31 maart 2015	✗	Het terugvalsscenario is nog niet beëindigd. Wekelijks ambtshalve accorderen is vervangen door ad hoc accorderen als er geen alternatieven zijn.

1.1.2 Uitvoeringstoets

De SVB werkt aan een uitvoeringstoets op het Plan van Aanpak Herstelacties. Daarin wordt ingegaan op de risico's v.w.b. de uitvoerbaarheid en haalbaarheid van de voorgestelde Herstelacties.

Na het verschijnen van het "Plan van Aanpak Herstelacties Implementatie Trekkingsrechten PGB" zijn er ontwikkelingen geweest die invloed hebben op de uit te voeren acties en de planning, zoals de motie dat 15 mei de PGB op orde moet zijn. Deze wijzigingen zullen alsnog worden verwerkt in de uitvoeringstoets. De uitvoeringstoets zal op 17-4-2015 in concept met SZW worden besproken en in de week van 20 tot 24-4-2015 met VWS afgestemd.

1.1.3 Verwerken toekenningsberichten

De SVB heeft twee weken geleden de toekenningsberichten die ambtshalve waren vastgesteld verlengd. Conform het "plan van aanpak implementatie verbeteracties trekkingsrechten PGB" is gestart met het handmatig wegwerken van de voorraad uitgevallen toekenningsberichten. Doel van de acties was om de werkzaamheden conform de deadline van 15 april af te ronden.

Bij het starten van de acties is van alle ambtshalve budgetten, uiteindelijk 93,6% verlengd. De budgetten die niet verlengd konden worden zijn op te splitsen in 2 categorieën namelijk “Niet verlengd” en “Niet glad”.

Niet verlengd:

Dit zijn de ambtshalve budgetten die wel in de selectie zaten om verlengd te worden maar om één of meerdere van de volgende redenen uitvallen.

- Uitval bij verrijking N.A.W.
- Al een budget voor de wet in de periode na 31 maart 2015.
- Een vrijwillige storting gedaan
- Ziekengeld vergoeding
- Handmatige budgetboekingen door medewerker

Niet glad:

Dit zijn de ambtshalve budgetten die niet in de selectie zaten om te verlengen. Deze budgetten zaten niet in de selectie om één of meerdere van de volgende redenen.

- Ingangsdatum <> 1-1-2015
- Einddatum <> 30-3-2015 en einddatum <>30-6-2015
- Bedrag <> initieel ambtshalve budget
- Vrij besteedbaar bedrag <> € 0,00
- BSN budgethouder niet gevuld
- Geboortedatum budgethouder niet gevuld
- Budgethouder overleden

De voorraad van nog te verwerken TKB's bedroeg bij het starten van de werkzaamheden op 3 april 45.000. De hierboven genoemde uitval is daar aan toegevoegd. Er zijn op 16 april nog 5.000 te herstellen TKB's in voorraad binnen de SVB onder de voorwaarde van het herstelplan. Besloten is echter om het weekend van 18 en 19 april nogmaals over te werken zodat het eventuele “laatste” restje uiterlijk begin week 17 is weggewerkt.

1.1.4 Overig

De SVB heeft het gesprek heropend met VWS over de rol van de SVB in het terugvorderingstraject trekkingsrechten. De in het eerste kwartaal getroffen noodmaatregelen hebben geleid tot toename in complexiteit in de uitvoering van de betalingen. Deze veranderde realiteit zorgt voor meerwerk bij de SVB en andere uitvoerders. Deze nieuwe realiteit is meegenomen bij het opstellen van de herstelacties, maar heeft ook betekenis voor terugvorderen in het reguliere proces. Komende week vindt een bespreking hiervan plaats in de stuurgroep.

Donderdag 16 april j.l. vond bestuurlijk overleg plaats met ZN over de voorwaarden die ZN stelt aan verlenging van de huidige ondersteuning van budgethouders in de ZVW na 1 mei. Dit gesprek krijgt een vervolg op dinsdag a.s. in aanwezigheid van VWS.

Ander gespreksthema was het voorkomen van nieuwe rondes van ambtelijk accorderen van zorgovereenkomsten. De SVB heeft de mogelijkheid geschapen dat zorgkantoren en gemeenten gescheiden kunnen worden in het ambtelijk accorderen. Dat betekent dat de zorgkantoren kunnen overgaan naar de reguliere uitvoering.

1.2 Ketenpartners

1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren)

De stand van het aantal te accorderen zorgovereenkomsten is in de afgelopen week opgelopen van 10.204 overeenkomsten op 10 april tot 12.400 op 16 april. In het stuurgroep overleg van 16 april is

overeengekomen dat de SVB ondanks de hoge voorraadstand niet zal overgaan tot het ambtshalve accorderen van de openstaande zorgovereenkomsten. Zorgkantoren zijn blij met de geboden mogelijkheid om zelf de nodige maatregelen te treffen om de ontstane werkvoorraden weg te werken. SVB heeft per zorgkantoor en per gemeente inzicht gegeven in de te verwerken ZOKken. In de Stuurgroep van donderdag a.s. wordt bezien of vrijdag a.s. ZOKken ambtshalve worden geaccordeerd.

1.2.2 Declaraties per wet

Per wet zijn tot op heden de volgende bedragen gedeclareerd.

(x 1 milj €)	Wmo HH	Wmo BG	JW	WLZ
Jan.	3,3	17,4	7,2	24,0
Feb.	7,0	40,3	19,4	74,4
Maart	9,6	49,1	24,3	100,0
April	4,3	22,6	12,3	43,7
Totaal	24,2	129,3	63,2	242,1

1.3 Motie Dijkstra 15 mei

De SVB is in overleg met VWS en SZW over de tenuitvoerlegging van de motie Dijkstra. In de motie wordt de Regering verzocht *“er voor te zorgen dat het uitbetalingsregime, voor zowel de maandloners als voor de zorgverleners die op declaratiebasis worden betaald, uiterlijk 15 mei op reguliere basis functioneert”*.

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	April
Maandbetalingen	33.200	31.700	32.500	26.000
Dagbetalingen	26.300	20.100	12.400	300
	-----	-----	-----	-----
Totaal betalingen via salarisadministratie	59.500	51.800	44.900	26.300

Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning

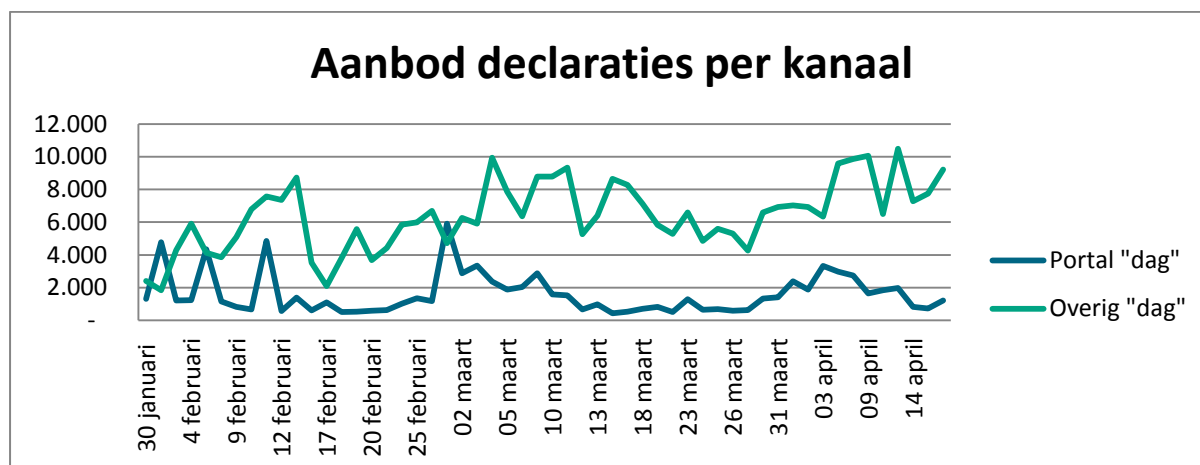
	Januari	Februari	Maart	April
Maandbetalingen	54.000	53.400	50.600	0
Dagbetalingen	123.500	104.000	61.500	700
Spoed handbetalingen	15.100	4.500	1.500	0
	-----	-----	-----	-----
Totaal betalingen zonder verloning	192.600	161.900	113.600	700

2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties

Er zijn in totaal 433.200 urenbriefjes/ facturen/declaraties door de SVB ontvangen. Deze worden in het reguliere proces van trekkingsrecht en conform afspraak, als er nog de zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is (zie hfst.3 "Spoedprocedures RRT-team"). De huidige werkvoorraad bedraagt 47.500 declaraties. Per dag worden gemiddeld 7.200 declaraties verwerkt.

	Totaal	Verhouding %
Via Portal ontvangen	86.600	20
Per post ontvangen	346.600	80
	-----	-----
Totaal	433.200	100

Zichtbaar is dat het aantal declaraties dat via de portal wordt aangeboden over de afgelopen twee maanden blijft dalen, terwijl de overige declaraties die via de post of E-mail worden aangeboden blijven stijgen. Dit percentage is veel lager als dat in de eerste instantie is aangenomen (50% portal / 50% post).



2.2 Budgethouders

Het aantal budgethouders dat heeft gereageerd nadat deze zijn aangeschreven door de SVB is afgelopen week gestegen naar 148.800. Dit betekent dat de groep budgethouders die niet hebben gereageerd momenteel 10.200 groot is (non response). Hiermee is de "non responsegroep" afgelopen week met 1.700 budgethouders gedaald. Het aantal door de SVB aangeschreven budgethouders bedraagt 159.000. Het aantal toegekende budgetten die tot op heden nog niet tot uitputting hebben geleid bedraagt momenteel: 41.000.

2.3 Zorgovereenkomsten

De voorraad te verwerken zorgovereenkomsten is de afgelopen week gestegen van 20.400 tot 24.226. Deze voorraad bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en overeenkomsten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden (zie ook hfst. 1.2.1.). Het aantal zorgovereenkomsten waarop tot op heden nog geen uitputting heeft plaatsgevonden bedraagt: 43.300

2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten

In totaal zijn er momenteel 243.900 zorgovereenkomsten geaccordeerd. Hiervan zijn er 66.000 ambtshalve door de SVB geaccordeerd (zie ook hfst. 1.2.1). Dit aantal is vanaf 1 april ongewijzigd gebleven.

3 Spoedprocedures – Rapid Response Team (RRT)

Het RRT is ingericht voor schrijnende gevallen, dwz (zorgverleners die niet in staat zijn de verandering in het betaalritme van dit nieuwe stelsel op te vangen en zich melden via één van de kanalen die hiervoor zijn ingericht: Per Saldo, helpdesk zorgaanbieders, twitter en de mailbox. Het RRT is op dit moment in staat om voor alle spoedbetalingen die binnen komen, binnen 24 uur na ontvangst middels een betaalopdracht naar de bank door te zetten.

In de week van 13-16 april zijn 1.271 berichten binnen gekomen bij het RRT (vergelijk met 1.349 in de week van 7-10 april): 390 via Per Saldo, 607 via de helpdesk zorgaanbieders, 222 via de mailbox en 52 via twitter. In totaal zijn deze week 1.261 berichten verwerkt: 525 spoedbetalingen en 736 afgehandeld. Let op: het aantal binnen gekomen berichten niet overeen hoeft te komen met het aantal verwerkte berichten, aangezien het hier spoedbetalingen betreft die binnen 24 uur na binnenkomst verwerkt worden. Zo zullen de berichten die vandaag om 12 uur binnen komen uiterlijk morgen om 12 uur verwerkt zijn.

Nadat de betaalopdracht is doorgezet naar de bank worden de dossiers van desbetreffende cases uitgezocht en hersteld door de backoffice. Op dit moment is er een voorraad van ongeveer 1.700 dossiers die na betaalopdracht moeten worden hersteld. Van deze dossiers zijn op dit moment 800 verwerkt. De overige dossiers worden tevens verwerkt, maar daarvoor zijn ook acties nodig vanuit gemeenten en zorgkantoren (zo ontbreken bij veel dossiers een zorgovereenkomst of toekenningsbericht). Deze herstelacties zijn van belang om te voorkomen dat deze dossiers de volgende maand opnieuw bij het RRT terecht komen. Herstelde dossiers kunnen volgende maand immers in het reguliere proces mee.

Werkwijze RRT

Waar een situatie als zeer urgent is beoordeeld, betaalt het RRT door middel van spoedbetaalopdrachten. De SVB heeft voor het kanaal met Per Saldo een formulier opgesteld waarop de meest noodzakelijk betaalinformatie genoteerd kan worden door de budgethouder. De budgethouder vult deze informatie in en stuurt het naar het RRT. Wanneer het RRT het formulier heeft ontvangen, controleert het RRT in alle gevallen voorafgaand aan betaling of de budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor en de beschikbaarheid van betaalgegevens. Via de helpdesk zorgaanbieder krijgt het RRT een excelbestand met daarin de noodzakelijke informatie om tot spoedbetalingen over te gaan.

Wekelijks vindt overleg plaats met Per Saldo 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 die van de belangenorganisaties.

Top 3 redenen voor verwijzing naar het RRT

Er is een aantal issues die we vaak terug horen bij de RRT:

1. Overschrijden van het budget uit het toekenningsbericht (TKB).
2. Wijzigingsformulier nog niet verwerkt;
3. Afkeuring van zorgovereenkomsten door gemeenten omdat iemand onder de Wlz valt.

Het RRT betaalt met spoed uit. De redenen voor verwijzing worden daarna op dossierniveau uitgezocht en met budgethouders en ketenpartners besproken.

4 Communicatie

4.1 Communicatie met budgethouders

De ketenwerkgroep die verantwoordelijk is voor de communicatie aan de budgethouders is deze week bij elkaar gekomen voor het tweewekelijkse overleg. Tijdens dit overleg is uitgebreid aandacht besteed aan de eerder aangekondigde brief en leaflet voor budgethouders. Doelstelling van dit schrijven is om budgethouders te informeren over de te nemen herstelacties.

Tijdens het overleg is duidelijk geworden dat bij ketenpartijen angst leeft dat de gegeven informatie eerder meer vragen oproept dan het beantwoordt. Daarom is er binnen de communicatiewerkgroep voor gekozen om ons te beperken tot een brief en geen leaflet bij te sluiten. Als gevolg hiervan is de oorspronkelijke brief enigszins uitgebreid met een korte toelichting op de herstelacties. De brief evenals de vraag wie deze ondertekent wordt besproken in het eerstvolgende BO. De tekst van de brief dient 24 april definitief akkoord te zijn om verzending vanaf 8 mei te waarborgen.

4.1.1 Overzicht SVB-initiatieven in de communicatie aan de budgethouders

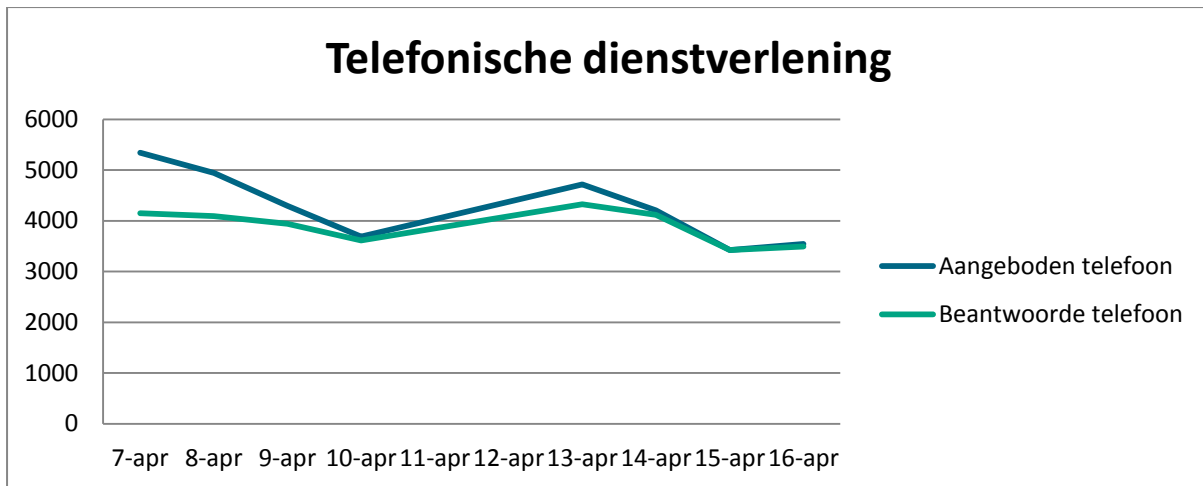
- Website svb.nl/pgb is in ontwikkeling in een vernieuwde verbeterde versie; geplande oplevering voor 15 mei
- Website svbabc.nl voor PGB (makkelijke website Steffie) is tevens in ontwikkeling; geplande oplevering voor 15 mei en tevens integratie in website svb.nl/pgb
- Brieven en formulieren; plan van aanpak wordt komende week opgesteld om deze integraal te optimaliseren; geplande oplevering nog nader te bepalen. Items waar eenvoudig op de kortst mogelijke termijn verbeteringen in kunnen worden aangebracht, worden vooruit getrokken.

4.2 Telefonische bereikbaarheid van de SVB

In de afgelopen week zijn er 19.600 telefoontjes binnengekomen en zijn er 19.000 direct beantwoord. Momenteel worden er nauwelijks meer telefoontjes afgebroken of doorgeschakeld. Het aantal klanten dat in een keer goed wordt afgehandeld is toegenomen. De bereikbaarheid van de SVB is de afgelopen week vergroot door het nemen van de volgende maatregelen:

- Versterken van frontoffice met 50 fte;
- Verruiming van openingstijden frontoffice (vanaf 7 aprilj.: 's avonds en zaterdag);
- Gebruik maken van diensten CAK;
- Gemeenten zijn in brief van de Stas gevraagd 1e lijnsvragen zelfstandig af te doen en liefst gebundeld de vragen aan SVB door te geleiden (mbv ondersteuning Accountmanagers en het beschikbaarstellen van de SVB Q&A aan Gemeenten).

Uit onderstaande grafiek valt op te maken dat de het aantal beantwoorde telefoontjes in de afgelopen week naar nagenoeg 100% is gegroeid.



4.2.1 Frontoffice

Top 3 meest gestelde vragen die binnenkomen bij de frontoffice van de SVB:

1. Waar blijft de uitbetaling over de maand maart (januari + februari)? Denk aan verwerking facturen/urenbriefjes.
2. Waarom is er niet uitbetaald? Dit gaat specifiek om gevallen waarbij het max uurloon is overschreden.
3. Vrij besteedbaar bedrag. Wanneer kan ik dat opvragen?

4.3 Portalen (Mijn PGB, Mijn Zorgkantoor en Mijn Wmo)

Op verzoek van Per Saldo zijn er binnen de portalen Mijn PGB, Mijn Zorgkantoor en Mijn Wmo teksten toegevoegd over de verlenging van het voorlopig budget. Tevens zijn de volgende toepassingen / functionaliteiten gerealiseerd:

- Binnen de portal Mijn PGB is het mogelijk om zorgverleners alfabetisch te selecteren
- Binnen de portal Mijn Zorgkantoor is het mogelijk om middels het nummer van de Kamer van Koophandel of het Burgerservicenummer een zorgverlener te zoeken, waarbij je tegelijkertijd alle zorgovereenkomsten kunt zien die aan deze zorgverlener zijn gekoppeld.
- Binnen de portal Mijn WMO is het mogelijk om middels het nummer van de Kamer van Koophandel of het Burgerservicenummer een zorgverlener te zoeken, waarbij je tegelijkertijd alle zorgovereenkomsten kunt zien die aan deze zorgverlener zijn gekoppeld.
Binnen de portal Mijn Zorgkantoor is het mogelijk om alle zorgovereenkomsten gekoppeld aan een zorgverlener te exporteren naar Excel.
- Binnen de portal Mijn WMO is het mogelijk om alle zorgovereenkomsten gekoppeld aan een zorgverlener te exporteren naar Excel.

4.4 Media

4.4.1 Traditionele media

Evenals voorgaande week beperkt de aandacht van de media zich vooral tot de regionale media die vragen stellen aan de hand van individuele casuïstiek. Persvoorlichting beantwoordt deze vragen. De

persvoorlichters van SVB hebben overleg gevoerd met VWS en SZW over de mediastrategie voor de komende weken. Daarbij wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de aangekondigde reportage van het Algemeen Dagblad over het trekkingsrecht

4.4.2 Social media

Wat betreft de contacten via Twitter zien we een verschuiving in het aantal contacten. In de week van 10 april tot en met 16 april zijn er 124 beantwoorde contacten geweest. Er is dus een kleine daling zichtbaar (van 158 naar 124). Er zijn 100 mensen teruggebeld. Deze 124 contacten kunnen worden uitgesplitst naar:

- 51% budgethouders (vorige week 54%)
- 40% zorgverleners (vorige week 34%)
- 9% instellingen (vorige week 12%)

De meest gestelde vragen / opmerkingen via Twitter zijn:

1. Nog steeds niet/te weinig betaald
2. Van kastje naar de muur (SVB ← → gemeente/zorgkantoor)
3. Hoe vraag ik mijn Vrij Besteedbaar Budget op
4. Ik heb verkeerde bedragen ontvangen/er is dubbel betaald