

Aan: Ministerie van VWS, VNG, ZN en Per Saldo

Amstelveen, 27 februari 2015

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

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 brief hebben betrekking op de realisatiecijfers t/m vrijdag 27 februari 9.00 uur.

**1. Productiegegevens**

*Voortgang betalingen voor budgethouders via salarisadministratie*

Onderstaand het overzicht van nu uitgevoerde betalingen inzake budgethouders die over de salarisadministratie lopen.

Op basis van gegevens 27-02-2015	Januari	Februari
Maand Bruto/Netto	26.500	27.700
Maand Netto/Netto	45.400	43.400
Dagbetalingen Bruto/Netto	13.700	1.700
Totaal betalingen	<b>85.600</b>	<b>72.800</b>

Lopende acties:

- Op 22 februari heeft een totale verloning plaatsgevonden op basis van de tot dan toe verwerkte zorgcontracten.
- Waar sprake is van een variabele urenafpraak zal - zodra de urenregistratie van de PGB-houder is ontvangen - deze in februari worden verwerkt en aan het einde van de maand conform de reguliere afspraken uitgekeerd. Inmiddels is dit voor de maand januari bij 13.700 en in februari voor 1.700 zorgcontracten uitgevoerd.
- 

*Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties*

Zoals eerder aangegeven komen de urenbriefjes/ facturen/declaraties vanaf 2 februari binnen. Inmiddels zijn dit er zo'n 130.000. We verwerken deze in het reguliere proces van trekkingsrecht en ook, conform afspraak, als er nog geen zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is.

	Totaal 27 febr.	Verhouding
Via Portal ontvangen	33.300	26
Per post ontvangen	96.700	74
Totaal	<b>130.000</b>	<b>100</b>
Betaald zonder verloning	81.400	

In de totaal binnengekomen stukken (130.000) zitten ook de 13.700 urenbriefjes die reeds in januari verloond zijn. De SVB is bij met het inlezen van alle declaraties via alle kanalen. Wel is er nog een achterstand in het verwerken van losse vragen die via de email zijn gesteld.

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 als ze voldoen aan afgesproken minimale kwaliteitseisen is vorige week gestart en in overleg met Per Saldo geïntensiveerd. Zowel het lopende proces als de recente intensivering zijn afgestemd met het Ministerie van VWS.  
Aan dit proces kleven hoge risico’s. Mogelijke 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.

#### *Ontwikkeling unieke budgethouders*

Uit onderstaande tabel blijkt een beperkte stijging van aantal unieke budgethouders.

Aangeschreven	152.400
Gereageerd	142.200
Niet gereageerd	<b>10.200</b>

Lopende actie:

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

*Ontwikkeling in Zorgovereenkomsten*

Het aantal ontvangen stukken rondom zorgovereenkomsten is de afgelopen week met ruim 14.700 gestegen. Deze komen nog steeds vanuit zorgkantoren waarbij naast de overeenkomst ook de facturen over januari zijn toegevoegd. Daarnaast worden ook veel contracten opnieuw of met wijzigingen aangeboden.

	Voorraad	Uitval Dubbel	Totaal verwerkt
12 februari	34.100		212.214
Bij : zorgcontracten	10.900		
Bij : wijzigingen	3.800		
<i>Sub totaal bij :</i>	14.700		
Af : zorgcontracten	- 15.900	6.200	
Af : wijzigingen	- 800		
<i>Sub totaal af :</i>	- 16.700		
27 februari	<b>32.100</b>		<b>221.905</b>

De SVB moet veel extra inspanning (6.200 afwikkelingen) blijven leveren om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde contracten te verwerken.

*Voortgang (ambtshalve) goedkeuring van zorgovereenkomsten.*

In onderstaande cijfers wordt duidelijk dat naast een groot deel goedgekeurde zorgovereenkomsten er ook (conform afspraak met VWS), overeenkomsten ambtshalve zijn goedgekeurd.

Goedgekeurd	162.200
Ambtshalve	52.800
Geaccordeerd totaal	<b>215.000</b>

Lopende actie:

- In overleg met betrokken partijen wordt bepaald hoe en wie deze herstelmutaties op de ambtshalve vaststelling gaat verwerken. Afspraak is dat herstelacties voor 1 april worden afgewikkeld.
- Zorgovereenkomsten worden nog steeds niet tijdig geautoriseerd door met name gemeentes. In overleg met VWS blijft de SVB deze daarom ambtshalve goedkeuren.

## 2. Ontwikkeling rondom klantcommunicatie

In overleg met VWS en Per Saldo is de afgelopen week intensief gewerkt aan het verbeteren van de klantcommunicatie via het internet. De website van het Servicentrum PGB is aangepast met het oog op het aflopen van de maand februari. Er zijn meerdere nieuwsberichten geplaatst, een pagina toegevoegd met de vijf meest gestelde vragen

Twitter wordt in toenemende mate gebruikt voor klantcommunicatie, zowel voor het versturen van informatie door SVB als door spoedeisende gevallen die via een tweet aandacht vragen voor hun specifieke situatie. De meest voorkomende vragen via Twitter hebben betrekking op:

- Geen geld ontvangen
- Word ik betaald (2e ronde maandloon)
- Waarom ben ik niet betaald
- Ik sta onder verkeerde wet
- Blijdschap omdat ze voor de maand februari betaald zijn

Via DM (direct message) is veelal contact gezocht met budgethouders en/of zorgverleners die zich via Twitter melden bij de SVB

Het Plan van Aanpak Klantcommunicatie is door VWS, SVB en Per Saldo beoordeeld en daarbij is geconcludeerd dat het de ruimte schept om in volle breedte van de keten klant communicatie een krachtige impuls te geven. Aan de uitvoering van het plan wordt thans invulling gegeven. De bereikbaarheid van de portal, de website en de mailbox van de SVB is gegarandeerd.

## 3. Ontwikkelingen rond Rapid Response Team

Vanaf 9 februari is het RRT volledig operationeel. Dit team behandelt spoedeisende zaken, die geen verder uitstel kunnen verdragen. De zaken worden via Per Saldo, SVB, VNG, zorgkantoren en VWS aangeleverd.

Het team heeft op dit moment 854 aangedragen dossiers afgewikkeld. Er is inmiddels sprake van een instroom van ongeveer 200 gevallen per dag. Er is een achterstand ontstaan in de afhandeling van de urgente betalingen. Deze week is in overleg met VWS en PerSaldo een opschoonactie besproken en inmiddels in gang gezet die dinsdag 3 maart is afgerond. Daarnaast is de capaciteit voor het RRT opnieuw uitgebreid.

Voorzitter RvB SVB