

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

759660-135981-LZ

Bijlage(n)

9

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

Datum 28 april 2015
Betreft Voortgang trekkingsrecht pgb

Geachte voorzitter,

Op 1 januari 2015 is het persoonsgebonden budget (pgb) als recht verankerd in de Jeugdwet, de Wmo 2015 en de Wet Langdurige zorg. Vanaf dat moment is het pgb ook in de Zorgverzekeringswet (Zvw) geïntroduceerd. Met het pgb hebben mensen die dat willen eigen regie over hun zorg en ondersteuning. Dat is een groot goed. Hierbij is in de eerst genoemde wetten het trekkingsrecht ingevoerd, om het pgb voor budgethouders voorspelbaar, veilig, solide en meer fraudebestendig te maken.

Het trekkingsrecht is een grote verandering, voor alle betrokkenen: budgethouders, zorgverleners, gemeenten, zorgkantoren en de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De start van het trekkingsrecht is niet goed verlopen. Zorgen over de invoering hebben geleid tot het treffen van maatregelen en het versterken van de ketenregie. Daarbij is – in overleg met uw Kamer – topprioriteit gelegd bij het “betalen”. Ik heb daarover de afgelopen periode nadere resultaatsafspraken met de SVB gemaakt. Richting 15 mei worden extra acties ondernomen ter verankering van het regulier uitbetalen. Ondertussen hebben de ketenpartners de eerste fase van het herstelplan ingang gezet. De resultaten van al deze acties zijn op dit moment zichtbaar. Ik ben pas tevreden als budgethouders en zorgverleners niet meer onzeker zijn over de uitbetaling van het pgb door problemen bij de SVB of elders in de keten.

Zoals eerder is toegezegd aan uw Kamer, informeer ik u in deze brief over de uitkomsten van de toets van de SVB-auditdienst op de doorlooptijden van declaraties, de uitvoeringstoets op het ICT-systeem en de invulling van de motie van de leden Dijkstra, Voortman en van der Staij.¹ Ik zal aangeven hoe we uitvoering geven aan deze motie in termen van concrete resultaten. In de Regeling van werkzaamheden (d.d. 21 april jl.) is mij daarnaast verzocht de maandelijkse voortgangsrapportages van de SVB inzake de voortgang van de invoering trekkingsrechten aan uw Kamer te sturen. Het verzoek was dat tevens

¹ TK, 2014-2015, 25 657, nr. 151.

gepaard te laten gaan van een tijdlijn. Ik heb u in eerdere overleggen, zoals afgelopen dinsdag in antwoord op mondelinge vragen, toegezegd maximale transparantie te geven over onderliggende documentatie voor het onafhankelijk onderzoek dat uw Kamer is toegezegd. In lijn daarmee voldoe ik met deze brief aan het verzoek van de Tweede Kamer, waarbij de tijdlijn in deze brief wordt geschetst en de voortgangsrapportages worden betrokken bij de beantwoording van de vragen van mevrouw Keijzer (2015Z05816). Ik wil zo snel mogelijk dat de keten functioneert zoals beoogd. Dit vindt plaats aan de hand van een herstelplan, waarover de Kamer in de brief van 24 maart jl. is geïnformeerd.² Conform de motie Dijkstra, die verzoekt om een maandelijkse rapportage over de voortgang, informeer ik uw Kamer in deze brief over de vorderingen.³

Kenmerk
759660-135981-LZ

Doelstellingen trekkingsrecht pgb

De keuze van mensen om regie te voeren op hun eigen zorg en ondersteuning is een groot goed. Met de wettelijke borging van het pgb in de Jeugdwet, Wmo 2015, de Zvw en Wlz is dit gegarandeerd. Het pgb kenmerkte zich door het beschikbaar stellen van budget, waarover achteraf werd verantwoord. Daarmee konden budgethouders achteraf worden geconfronteerd met onverwachte terugvorderingen. De pgb-regeling bleek echter ook fraudegevoelig, waarbij meermaals budgethouders uiteindelijk ook financieel de dupe werden van frauduleuze zorgverleners, bemiddelaars of aanbieders. Daarom is in de zomer van 2012 gekozen voor de introductie van het trekkingsrecht. Zoals de Algemene Rekenkamer beschreef in het verantwoordingsonderzoek 2013: "Trekkingsrechten beperken het financiële risico van PGB's, doordat mensen met een PGB het budget niet meer rechtstreeks op hun bankrekening ontvangen". In eerder debat met uw Kamer en met het aannemen van genoemde wetsvoorstellen, waarin het trekkingsrecht uitgevoerd door de SVB per 1 januari 2015 wordt geregeld, heb ik brede steun ervaren voor het introduceren van deze werkwijze.

Met de wettelijke verankering van het trekkingsrecht in de zorgwetten en de invoering van het trekkingsrecht worden twee belangrijke doelstellingen gerealiseerd: een goede regeling van het persoonsgebonden budget die het mogelijk maakt dat mensen die dat willen en kunnen meer eigen regie over hun zorgverlening krijgen en het actief bestrijden van oneigenlijk gebruik en fraude, die het imago van het instrument aantasten.

Met de inwerkingtreding van de Jeugdwet, Wmo en Wlz op 1 januari 2015 kwam de uitvoering van de pgb-regeling - die voorheen volledig in handen was van de zorgkantoren - grotendeels onder de verantwoordelijkheid van gemeenten. Zonder nadere maatregelen zouden gemeenten ieder voor zich en tijdelijk een ander systeem moeten gaan inrichten. Het tijdelijk continueren van de uitvoering van de pgb-regeling door 32 zorgkantoren onder verantwoordelijkheid van bijna 400 gemeenten met bijbehorende (financiële) verrekeningen was ook geen aantrekkelijk alternatief. Om de voordelen van het systeem van trekkingsrechten te kunnen realiseren, is ervoor gekozen dit tegelijkertijd in te voeren.

Tijdlijn invoering

De invoering van de trekkingsrechten is een complexe operatie, waarin een aantal stappen is te onderscheiden. In de Regeling van werkzaamheden is om een tijdlijn gevraagd. Deze treft u aan in de bijlage. De belangrijkste momenten daarin tot de invoering van het trekkingsrecht zijn de volgende:

²TK, 2014-2015, 25 657, nr. 145.

³TK, 2014-2015, 25 657, nr. 152.

De periode tussen de zomer van 2012 en het voorjaar van 2013 is verkennend van aard geweest, waarbij tussen ketenpartners werd gesproken over de vraag op welke wijze trekkingsrechten vorm moest worden gegeven en wie de uitvoerder moest worden. Daarover heb ik in het voorjaar 2013 een knoop doorgehakt, wat leidde tot een verzoek aan de SVB om een uitvoeringstoets.

Kenmerk
759660-135981-LZ

Vervolgens heeft de SVB de uitvoeringstoets ("roadmap invoering trekkingsrechten") afgerond en is de voorbereiding bij de SVB concreet gestart. Daarbij draaiden parallel pilots, om naast de procesmatige-, ICT- en organisatorische voorbereiding ook ervaring van budgethouders met trekkingsrechten in de praktijk op te doen.

Vanaf het voorjaar 2014 kwam er meer focus op de implementatie per 1 januari 2015. Ik heb de aanbevelingen uit het door mij geëntameerde gateway-onderzoek - dat VWS meer regie moest nemen - ter harte genomen. Dit door het inrichten van programmamanagement, de stuurgroep, regelmatig bestuurlijk overleg en het nemen van noodzakelijke beslissingen, bijvoorbeeld over de beschikbare functionaliteiten op 1 januari 2015. Deze beslissingen waren noodzakelijk voor het kunnen implementeren per 1 januari 2015 en hadden uiteraard als consequentie dat niet alle wensen van ketenpartners konden worden gerealiseerd. Daarnaast werden extra toetsen ingebouwd door vanuit mijn ministerie een tweede gateway-onderzoek te initiëren, het Deloitte-onderzoek naar de ICT uit te laten voeren en een privacy impact analyse te laten doen.

Vanaf juli 2014 is door de SVB maandelijks gerapporteerd aan de opdrachtgever. In deze rapportages wordt ingegaan op de voortgang van de werkzaamheden, de risico's en de beheersmaatregelen. Om bij te kunnen sturen, zijn deze rapportages ook onderwerp van bespreking geweest. Vanaf de zomer 2014 is, zo laten de voortgangsrapportages ook zien, op heel veel aspecten door de SVB voortgang geboekt. Met name de tijdige oplevering van de ICT was tot en met oktober een belangrijk risico. Dit is door extra inzet van de SVB recht getrokken, wat ook zichtbaar is in de rapportages van november en december. Het ministerie en de andere partijen zaten toen bovenop de kritieke tijdpaden. Zo concludeert de SVB op grond van de stand eind oktober: "Hoewel de invoering van het TR stelsel niet in het geding is, lopen niet alle trajecten op schema" (pag. 3). Dit is één van de signalen die voor mij aanleiding hebben gegeven tot nadere maatregelen. De continuïteit van zorg moest en moet immers geborgd zijn.

In de Regeling van werkzaamheden wordt verwezen naar het bericht in het Algemeen Dagblad op 18 april jl. Het bericht lijkt te zijn gebaseerd op de voortgangsrapportage van oktober. Uit de berichtgeving van het Algemeen Dagblad, waarnaar uw Kamer heeft gevraagd, bleek toen bijvoorbeeld over de ICT het volgende (pag. 3): "De ICT aanpassingen voor de portals op 15/12 wordt gehaald. De interne SVB release Nestor loopt achter op planning en is 'op rood' gegaan. Een exception report is gemaakt en een exception plan wordt vervaardigd. Het ziet er naar uit dat we komende week weer op schema en dus 'op groen' kunnen komen." Na uitvoering van het 'exception plan' stond de planning in de voortgangsrapportage in november weer op 'groen'. De conclusie in het bericht, dat signalen van de SVB zouden zijn genegeerd, deel ik dus niet.

De voortgangsrapportages hebben gewerkt, doordat zij steeds een overzicht geven van de knelpunten die de ketenpartners gezamenlijk moeten oplossen. Op ba-

sis daarvan is gestuurd en zijn maatregelen genomen. De SVB heeft in de voortgangsrappportages bevestigd dat 1 januari haalbaar is. De voortgangsrappportages, alsmede de overleggen daaromtrent, hebben mij daarom geen aanleiding gegeven om de implementatie per 1 januari 2015 uit te stellen.

Kenmerk
759660-135981-LZ

In de nazomer van 2014 ben ik parallel gestart met het ontwikkelen van terugvalscenario's om risico's ten aanzien van continuïteit van zorgverlening en betalingen aan zorgverleners te kunnen ondervangen. In overleg met de VNG, ZN en de SVB is eind november besloten deze voor te bereiden. Uw Kamer is hierover in de antwoorden op Kamervragen op 24 november⁴ en per brief van 22 december 2014⁵ geïnformeerd. Met deze maatregelen wordt prioriteit gegeven aan het betalen van zorgverleners om zodoende continuïteit van zorg te waarborgen. Zoals eerder met uw Kamer gedeeld, realiseer ik mij terdege dat hieraan ook nadelen kleven als het gaat om bijvoorbeeld de rechtmatigheid.

Gelijktijdig hieraan is met het parlement gesproken over het wettelijk verankeren van het pgb en het trekkingsrecht in relatie tot de genoemde wetstrajecten. Dit kon gelijktijdig, omdat bij de inrichting van het systeem geanticipeerd is op de nieuwe wetgeving. De wetgeving is ook niet dermate gedetailleerd dat dit de voorbereiding van trekkingsrechten in de weg stond. Wel heeft de relatief late parlementaire afronding van de wetstrajecten en beleidsbeslissingen in het najaar, zoals over de Wlz-indiceerbaren, geleid tot extra druk op de noodzakelijke gegevensoverdracht van zorgkantoren naar gemeenten, druk op de SVB en het tijdig informeren van betrokken budgethouders. Daarnaast speelt dat indicaties die half december werden aangevraagd, conform de op dat moment inmiddels vastgestelde wet- en regelgeving, tot in begin 2015 door het CIZ werden afgedaan.

Uit de tijdlijn blijkt dat vanaf begin 2014 door VWS een programmasturing is ingericht, waarin risico's zichtbaar werden, zodat maatregelen konden worden genomen. Mede door de genomen maatregelen werd – zo blijkt uit de voortgangsrappportages – invoering per 1 januari haalbaar geacht.

En toch: een niet goed verlopen start

Ondanks het bovenstaande, is de start van de trekkingsrechten niet goed verlopen. In de debatten met uw Kamer heb ik daar een aantal oorzaken voor gegeven.

De eerste oorzaak is dat er een forse stremming is ontstaan in het afwickelen van zorgovereenkomsten. Daar waar gemeenten en zorgkantoren eind augustus zijn gestart met het aanschrijven van budgethouders, zien wij om verschillende redenen dat het daadwerkelijk indienen en beoordelen zich uiteindelijk geconcentreerd heeft op de laatste maanden van 2014 en de eerste maanden van 2015. Dit werd een 'prop' van gegevens, met onder meer zorgovereenkomsten die in de keten niet meer tijdig verwerkt kon worden. Dit stagneerde vervolgens het verder proces in de verdere keten.

Daarnaast speelt mee dat het trekkingsrecht voor alle partijen forse veranderingen met zich meebrengt. Belangrijk verschil voor budgethouders en zorgverleners is dat de betaling niet vooraf aan budgethouders maar achteraf op declaratie door

⁴ 659453-125485-LZ

⁵ TK 2014- 2015, 34000, nr. 97

de SVB plaatsvindt. Dit geeft sowieso een verandering in betaalritme. Bovendien bleek dat het opstellen van zorgovereenkomsten en declaraties in de praktijk veel vragen oproept.

Kenmerk
759660-135981-LZ

Andere belangrijke oorzaak van de huidige situatie is de hoogte van de maximumtarieven. Daarbij is het verschil tussen nieuwe cliënten en bestaande cliënten met overgangsrecht niet altijd adequaat in de toekenningsberichten verwerkt. Voorzien was dat de SVB in december alle toekenningsberichten zou ontvangen en verwerken. Door verschillende oorzaken is dit niet mogelijk gebleken. Niet alle toekenningsberichten waren op tijd, waardoor de SVB deze niet alle op tijd kon verwerken. Hierdoor dreigde er een blokkade op betalen.

Door dit alles moest de prioriteit worden gelegd op betalen. Oorspronkelijk was het doel om net na de invoering een aantal verbeteringen door te voeren op belangrijke onderwerpen voor de budgethouder, zoals de opzet en werking van mijnpgb, de vervoerskosten, het vrij besteedbaar bedrag, dagdeel/uren-declaraties e.d. Deze belangrijke verbeteringen voor budgethouders moesten helaas naar achteren in de tijd worden geschoven. Ten slotte zijn vanaf de nazomer van 2014 terugvalscenario's ontwikkeld om de continuïteit van zorg te borgen. Deze terugvalscenario's waren een bewuste gekozen beheersmaatregel en bleken ook noodzakelijk. Dit heeft tot gevolg dat het 'reguliere' proces een tijdje buiten werking is gesteld. De SVB heeft hier veel extra capaciteit moeten inzetten, die ten koste is gegaan van het werken aan het reguliere proces.

Vragen en onzekerheid bij budgethouders en zorgverleners leidden er toe dat de SVB lange tijd overbelast is geweest (bijvoorbeeld rondom bereikbaarheid), waardoor de urgentie bij budgethouders weer toenam. Hetzelfde geldt voor het invoeren en afwikkelen van zorgovereenkomsten, waarbij de achterstand op een gegeven moment noopte naar het opnieuw opvragen bij budgethouders.

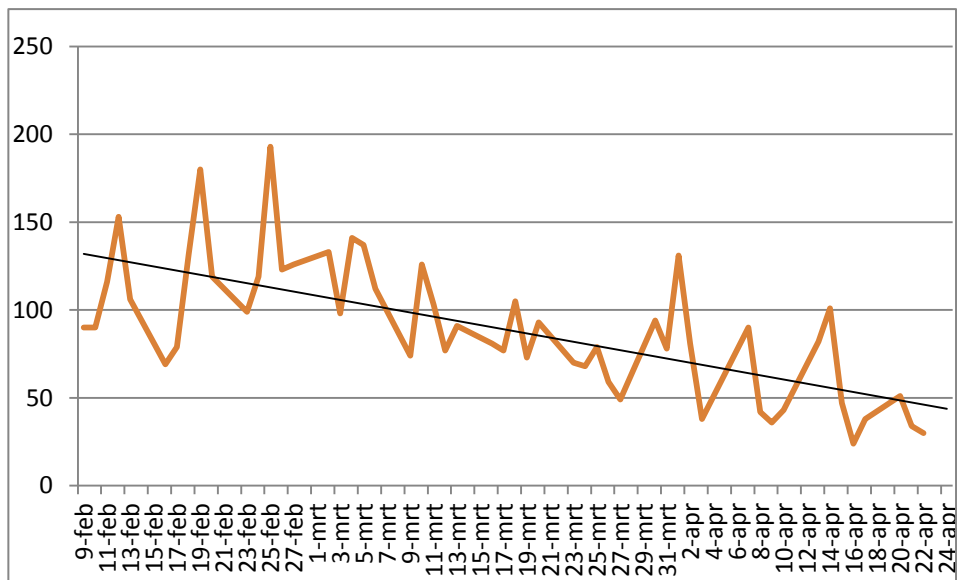
Al met al is duidelijk dat de invoering van het trekkingsrecht met invoeringsrisico's gepaard ging die ook steeds in beeld zijn gebracht en gehouden door verschillende partijen en risicorapportages. De invoeringsproblemen roepen de vraag op of die voldoende en tijdig zijn herkend. Gelet op de voortgangsrapportages, de uitgevoerde extra audits en de genomen maatregelen kan geconstateerd worden dat die risico's in beeld waren. Dat doet niets af aan de vaststelling dat achteraf is gebleken dat de om die reden genomen maatregelen de geconstateerde invoeringsproblemen niet konden voorkomen.

Algemeen stand van zaken: structurele verbetering

Ik ben me er ten volle van bewust dat er nog steeds budgethouders of pgb-gefinancierde zorgaanbieders zijn die onzeker zijn over uitbetaling van hun pgb. Ik ben pas tevreden als deze zijn opgelost. De spoedbetalingen door de SVB en het rapid response team (RRT) voor budgethouders en pgb-gefinancierde zorgaanbieders zijn daarom ook nog steeds noodzakelijk. En die zullen ook in werking blijven. In het Algemeen Overleg van 26 maart jl. heb ik toegezegd deze pas op te heffen na overleg met uw Kamer. Ik zie wel dat het aantal RRT-meldingen gestaag daalt, zowel in het aantal spoedbetalingen als meldingen door de RRT (zie grafiek). Daarnaast zie ik dat de meldingen van aard veranderen. Waar de meldingen eerder bijna allemaal gingen over de uitbetaling van arbeidsvergoedingen, komen nu meer andere meldingen binnen, zoals over onjuiste gegevens in de portal 'MijnPGB' of over de uitbetalingen van het

verantwoordingsvrije bedrag en/ of vervoerskosten.

Kenmerk
759660-135981-LZ



Afgelopen periode heeft Per Saldo terecht gewezen op het te hoge aantal "herhaalmeldingen". Hier zijn afspraken tussen Per Saldo en de SVB over gemaakt.

Ook bij de Helpdesk Zorgaanbieders is er een afname te constateren. Het aantal dagelijkse meldingen is sinds eind maart afgenomen van circa 10 naar circa 5 zorginstellingen. Het merendeel van de meldingen wordt binnen 24 uur betaalbaar gesteld. Bij zorginstellingen verstrekt de SVB bij een zeer urgente situatie een voorschot.

De reguliere uitbetalingen zijn op stoom. Uit de SVB-audit (zie hierna) blijkt dat ongeveer 94% van de declaraties binnen 5-10 werkdagen wordt uitbetaald. Er worden gemiddeld tussen de 6.000 en 8.000 betalingen per dag verricht. De reguliere werkvoorraad schommelt de laatste week rond de 40.000. Per maand worden circa 250.000 betalingen verricht

In de brief van 24 februari jl. is een percentage van 99% genoemd. Dit getal is gebaseerd op een berekening van de SVB van het percentage spoedbetalingen ten opzichte van het totaal aantal betalingen. Zoals ook met de Kamer besproken is aan de SVB gevraagd om aan de hand van de daadwerkelijk betaalde declaraties in de praktijk dit percentage te verifiëren. Dat leidt nu tot de bovengenoemde 94%.

Opvallende uitkomst van de audit is dat bij 39% van de declaraties er minimaal twee weken zit tussen het moment dat de zorgverlener zijn declaratie bij de budgethouder indient en het moment dat de SVB deze declaratie van de budgethouder ontvangt⁶. Bij 18% is het verschil tussen de 8 en 14 dagen. Voor de

⁶ Alleen de budgethouder mag declareren: na de datum van declaratie door de zorgverlener volgt de ontvangst door budgethouder, de verzending door budgethouder of vertegenwoordiger, de postbezorging en ontvangst door de SVB.

zorgverlener betekent dit dus dat de doorlooptijd die zij ervaren langer is dan de 5 tot 10 dagen van de SVB.

Kenmerk
759660-135981-LZ

Ten slotte is de bereikbaarheid van de SVB aan het verbeteren. Daar waar ik eerder heb gezegd dat deze maximaal maar kwetsbaar is, lijkt de SVB in algemene zin nu de inkomende telefoongesprekken beter aan te kunnen. De capaciteit is nu maximaal opgeschaald, waarmee de SVB in staat is om maximaal 4.000 – 5.000 telefoontjes per dag te kunnen verwerken.

Op basis van bovenstaande gegevens over de uitbetalingen constateer ik dat het overgrote deel van de zorgverleners van budgethouders tijdig worden uitbetaald. Tegelijkertijd ontvang ik signalen (o.a. via de meldingen van het RRT) dat budgethouders en zorgverleners in een aantal gevallen nog steeds in een urgente situatie zitten. Veel budgethouders ervaren daarnaast geen verbetering, omdat hun gegevens in de portal "Mijnpgb" nog niet zijn bijgewerkt. De ketenpartners en ik willen dat de resterende knelpunten zo snel mogelijk worden opgelost. In de paragraaf hierna ga ik in op de afspraken die ik met de SVB daarover heb gemaakt. Andere zaken, zoals het actualiseren van de portal "Mijnpgb", worden in het kader van het herstelplan ter hand genomen. De uitvoering van de daarin opgenomen acties vergt een gezamenlijke inspanning van alle ketenpartijen: gemeenten, zorgkantoren en SVB. Daarbij is het belangrijk dat iedereen zijn rol pakt. Partijen zullen daar door de ketenregisseurs zo nodig op worden aangesproken. In de paragraaf hierna ga ik in op de afspraken die ik daarover met de SVB daarover heb gemaakt.

Uitvoering van de motie Dijkstra c.s.

De motie Dijkstra c.s. stelt dat de uitbetaling van maandloners en declaraties op uiterlijk 15 mei a.s. op reguliere basis dient plaats te vinden. Zoals ik in het Algemeen Overleg van 26 maart jl. heb toegezegd, is dit ook mijn doel. Ik heb toen gewezen op de nog te ontvangen SVB-audit naar doorlooptijden en de ICT-audit door M&I/Partners. Deze uitkomsten wilde ik – zo gaf ik aan – betrekken bij de uitvoering van de motie.

SVB-audit naar doorlooptijden

De SVB-audit met de stand van zaken eind maart is gericht op bevindingen om het betalen van declaraties en facturen te versnellen. Ik bied u hierbij mede namens de eigenaar van de SVB, de staatssecretaris van SZW, deze audit aan.

Dit vertaalt zich in het betaalbaar stellen van declaraties binnen 5-10 dagen, betalingen via het spoedkanaal binnen 1 tot 3 dagen, optimale bereikbaarheid en versnellen van het verwerken van de werkvoorraden. Het rapport bevat de volgende belangrijke bevindingen:

- Uit een steekproef van de door de auditdienst onderzochte declaraties uit maart blijkt dat 94% van de betaalbaar gestelde declaraties binnen 10 werkdagen is uitbetaald;
- In het rapport van de SVB-auditdienst is een overzicht opgenomen van de redenen waardoor uitbetaling binnen 10-dagen stopt. Het gaat dan om informatie die incompleet is aangeleverd, te hoge tarieven of overlappende declaraties.
- Bij 39% van de declaraties zit minimaal twee weken tussen het moment dat de zorgverlener zijn declaratie bij de budgethouder indient en het moment

dat de SVB deze declaratie ontvangt. Bij 18% is het verschil tussen de 8 en 14 dagen.

Kenmerk
759660-135981-LZ

In de bestuurlijke reactie van de SVB aan de eigenaar (bijgesloten) geeft de SVB aan dat betaalbaarstelling van geleverde zorg op basis van een zorgovereenkomst de hoogste prioriteit heeft. Het huidige werkproces is erop gericht om 'eerst te betalen en daarna het dossier van de budgethouder op orde te brengen'. De SVB geeft aan dat door het prioriteit geven aan het betaalproces naar verwachting nog niet alle gegevens goed verwerkt zullen zijn in "Mijnpgb". Voorts bestaat de kans op onrechtmatige betalingen en meer aanvullende herstelacties in een latere fase. Dat betekent ook dat nog niet alle gegevens van de budgethouders goed verwerkt zijn in "Mijnpgb".

De SVB volgt de bevindingen van de auditdienst bij de ingezette herstelwerkzaamheden op en zal de staatssecretaris van SZW en mij tweewekelijks informeren over de voortgang. Als blijkt dat de beoogde resultaten niet worden bereikt, zal de SVB dit uiteraard direct aan ons aangeven.

ICT-audit naar robuustheid van ICT-systeem

In de brief van 24 maart jl. is uw Kamer geïnformeerd over het lopende onderzoek van M&I/Partners over de contra-expertise. Doel van dit de contra-expertise is om een onafhankelijk oordeel te formuleren op de vraag of voor een toekomstvaste, robuust systeemlandschap de basis voldoende is, of een verdere vernieuwing en versteviging nodig is en of een volledig nieuw systeem noodzakelijk is. Dit onderzoek is relevant, omdat de SVB in 2014 het systeem deels heeft vernieuwd en verder ontwikkeld, in plaats van de eerder beoogde bouw van een geheel nieuw systeem in 2016.

Uit dit onderzoek (rapportages zijn bijgesloten) komen de volgende belangrijke conclusies:

- Het ICT-systeem van de SVB (bestaande uit o.a. Treks, de portalen voor budgethouders, gemeenten en zorgkantoren en het financiële systeem) is technisch in staat is om het reguliere proces te ondersteunen.
- Het ICT systeem biedt een voldoende basis om op door te ontwikkelen. De onderlinge samenhang tussen onderdelen van het ICT-systeem is complex en daardoor kwetsbaar en dient te worden verbeterd.
- De noodzaak van een ICT-verstevigingsplan wordt onderschreven. Geadviseerd wordt het plan te herzien op basis van dit onderzoek.
- Het advies voor de korte termijn luidt om te stabiliseren.
- Het advies voor de lange termijn luidt om samen realistisch door te ontwikkelen.

M&I-partners concludeert dat "de huidige problematiek met de PGB niet gekwalificeerd mag worden als een technisch ICT-probleem" (pag. 5, eindverslag). De SVB bevestigt dit in hun bestuurlijke reactie (zie bijlage). De conclusies van dit onderzoek zullen met de ketenpartners worden besproken en meegenomen in het verbeterplan dat voor de zomer beschikbaar zal komen. Op basis van dit verbeterplan zal een nieuw ICT-plan beschikbaar komen met de noodzakelijke technische verbeteringen. Dit plan zal opnieuw worden getoetst en besproken met de ketenpartners.

Resultaatsafspraken met de SVB

Als opdrachtgever heb ik hernieuwde afspraken met de SVB gemaakt over de dienstverlening die ik ten aanzien van het uitbetalen van trekkingsrecht verwacht. De staatssecretaris van SZW zal daar - als eigenaar van de SVB - mede op toezien. De ketenregisseurs monitoren namens mij of de uitvoering in de keten volgens afspraak verloopt. Gezien de urgentie heb ik in eerste instantie zelf mede gestuurd op de realisatie van de uitvoering van het trekkingsrecht pgb. Mede in het licht van de uitkomsten van de SVB-audit naar de doorlooptijden van de uitbetalingen en de ICT-audit heb ik met de SVB resultaatsafspraken gemaakt op de volgende terreinen:

- het uitbetalingsregime functioneert op reguliere basis, geen 'oude' voorraden meer;
- alle vaste maandloners betaald en nieuwe maandloners tijdig betaald;
- alle urgente/schrijnende gevallen worden binnen 1-3 dagen betaald;
- bereikbaarheid optimaal gericht op 4.000-5.000 telefoontjes per dag;
- signalen van de budgethouder worden geadresseerd;
- monitoring van de afspraken.

In het algemeen overleg van 26 maart jl. heb ik aangekondigd om via gemeenten en zorgkantoren de actie uit te zetten om budgethouders op te sporen die nog niet hebben gedeclareerd. Deze oproep heb ik gedaan in genoemde brief aan alle wethouders. Ik heb deze oproep gedaan omdat we uiteraard pas kunnen uitbetalen als budgethouders declareren. Verzocht is na te gaan in welke mate dit ook in hun gemeente speelt en, indien dit het geval is, de budgethouders goed te informeren over de acties die van hen worden verwacht. Daarbij heb ik aan gemeenten gevraagd budgethouders die daarbij ondersteuning nodig hebben, deze ondersteuning ook te bieden. Indien opportuun zou deze ondersteuning ook kunnen bestaan uit het - in overleg met de SVB- verstrekken van een voorschot. Gemeenten fungeren daarmee als ultiem vangnet. Mochten de acties uit hoofde van deze brief leiden tot een tijdelijk te grote toestroom van declaraties die van invloed is op de tijdigheid van uitbetalingen, dan zal de SVB mij hierover - zo heb ik met hen afgesproken - meteen informeren en voorstellen doen tot maatregelen.

Met het oog op het aangekondigde algemeen overleg van 20 mei a.s. zal ik uw Kamer 18 mei a.s., mede aan de hand van een nieuwe SVB-audit, informeren over de behaalde resultaten waarover alsdan verantwoord kan worden gerapporteerd de eerste week van mei.

Vorderingen van de ketenregisseurs

Op 20 maart jl. is het herstelplan met de betrokken partijen (VNG, ZN en SVB) vastgesteld. Vanaf 1 april jl. zijn twee ketenregisseurs (mevr. Andrée van Es en dhr. Marcel van Gastel) aangesteld om dit herstel te begeleiden.

In het herstelplan is voorzien dat een aantal herstelstappen moet worden doorlopen, voordat alle uitbetalingen met controles vooraf gaan plaatsvinden en de gegevens op de persoonlijke pgb-portal ("Mijnpgb") helemaal zijn bijgewerkt. Het herstel vraagt inzet van alle ketenpartners. Om wethouders Wmo en Jeugd van alle gemeenten aan te sporen actief een bijdrage te leveren aan het herstel heb ik op 15 april jl. voorts een brief gestuurd. Deze is bijgevoegd. De brief naar de zorgkantoren wordt nog deze maand verstuurd.

In het kader van het herstelplan is in de afgelopen weken een traject gestart om, waar nodig, de basisgegevens van budgethouders te herstellen en aan te vullen.

Kenmerk

759660-135981-LZ

De focus is hierbij in eerste instantie gericht op het oplossen van situaties die een uitbetaling in de weg staan, zoals genoemd in de brief van 24 maart jl. De volgende acties zijn uitgevoerd:

Kenmerk
759660-135981-LZ

- Om te voorkomen dat declaraties niet worden uitbetaald vanwege een door de gemeente te laag toegekend maximumtarief bij budgethouders met overgangsrecht, hebben gemeenten (en ook zorgkantoren) sinds begin april de mogelijkheid om de maximumtarieven in hun portal aan te passen. Dit gebeurt op basis van overzichtslijsten van de SVB. Gemeenten zijn hierover geïnformeerd in de brief van 15 april jl.
- Om te voorkomen dat uitbetalingen geen doorgang kunnen vinden vanwege een te laag toegekend budget aan de budgethouder zijn vanaf half april bij voorrang de dossiers van 4.000 budgethouders in zijn geheel op orde gebracht.
- De gegevens van budgethouders die onterecht onder de Zvw stonden zijn met voorrang gecorrigeerd.
- Voor budgethouders met ambtshalve budgetten is de periode waarin met deze budgetten wordt gewerkt met drie maanden verlengd om te voorkomen dat er niet kan worden uitbetaald op het pgb.
- Parallel aan deze acties is, op basis van een pilot bij zorgkantoor Eno, een werkwijze ontwikkeld om veel voorkomende fouten snel en veilig te herstellen. Deze werkwijze wordt nu ingezet voor het in orde maken van de dossiers van budgethouders van zorgkantoren.

Daarnaast zijn de afgelopen weken door de SVB 40.000 voorlopige toegekende budgetten op definitief gezet. Dit is een belangrijkste eerste stap in het herstelplan. Voorts zijn recentelijk twee belangrijke functies voor de budgethouder beschikbaar gekomen in het portal "Mijnpgb". Budgethouders kunnen nu via "Mijnpgb" vervoerskosten declareren en feestdagen-uitkeringen doorgeven. Deze moesten voorheen schriftelijk worden gemeld.

In mei worden vijf belangrijke functionaliteiten voor budgethouders voor "Mijnpgb" gerealiseerd. Deze wensen zijn in een gezamenlijke sessie met budgethouders, Per Saldo, SVB en VWS geïnventariseerd. Hiermee wordt de gebruiksvriendelijkheid van "Mijnpgb" verbeterd. Daarnaast werkt de SVB op dit moment aan het opstellen van het statusoverzicht (inclusief een toelichting) voor de groep budgethouders die niet via "Mijnpgb" zicht heeft op het budget en de bestedingen. Vanaf juli (na realisatie van het herstelplan) zal de SVB periodiek statusoverzichten gaan verzenden.

In het kader van het herstelplan zijn met de ketenpartijen en Per Saldo gezamenlijke afspraken gemaakt om budgethouders goed te informeren. Vanaf begin mei ontvangen budgethouders een brief en leaflet van SVB om hen te informeren over het proces van herstel, wat zij daarvan merken en hoe zij hieraan een bijdrage kunnen leveren. Deze brief – die zeer binnenkort te vinden is op de site van per Saldo en SVB - is in samenwerking met SVB, VNG, ZN, Zorginstituut Nederland, Per Saldo en VWS tot stand gekomen.

Schaderegeling

Ik heb – zoals u bekend - de ketenregisseurs gevraagd om conform de motie Voortman⁷ een advies over een uitwerking van een tegemoetkoming voor aantoonbare schade bij budgethouders en zorgverleners als gevolg van de

⁷Tk, 2014-2015, 25 657, nr. 153

invoeringsproblemen van het trekkingsrecht pgb. In de brief van 30 maart jl. heb ik u laten weten dat de ketenregisseurs uiterlijk 1 mei a.s. hierover willen adviseren.⁸ Ik concludeer dat 1 mei helaas niet haalbaar is gebleken door de ketenregisseurs; aan het advies wordt momenteel hard gewerkt, waarbij met name de uitvoerbaarheid van een dergelijke regeling belangrijk aandachtspunt is. Ik zal de Kamer voor aangekondigde algemeen overleg van 20 mei a.s. hierover informeren.

Kenmerk
759660-135981-LZ

Tot slot

De invoering van het trekkingsrecht pgb is niet goed verlopen. De centraal ingezette acties leiden momenteel gefaseerd tot zichtbare resultaten op terreinen als betalen, bereikbaarheid en herstel. Ik ben pas tevreden als budgethouders en zorgverleners niet meer onzeker zijn over de uitbetaling van het pgb door problemen bij de SVB of elders in de keten. Dat is mogelijk met een gezamenlijke actie van alle ketenpartners, gericht op de toekomst, voor een voorspelbaar, solide, veilig en fraudebestendig pgb.

Met het oog op het aangekondigde algemeen overleg van 20 mei a.s. zal ik uw Kamer 18 mei a.s, mede aan de hand van een nieuwe SVB-audit, informeren over de behaalde resultaten waarover alsdan verantwoord kan worden gerapporteerd van de eerste week van mei.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

drs. M.J. van Rijn

⁸TK, 2014-2015, 25 657, nr. 157

Bijlage Tijdlijn invoering trekkingsrecht pgb

Kenmerk
759660-135981-LZ

24 juni 2012: het beleidsvoornemen om trekkingsrechten in te voeren is aangegeven in de tweede voortgangsrapportage Hervorming Langdurige Zorg (TK, vergaderjaar 2011-2012, 30 597, nr. 255) met daarin de pgb-maatregelen uit het Begrotingsakkoord 2013. Een van de maatregelen is de invoering van de trekkingsrechten.

2 december 2012: verzending plan van aanpak pgb-fraude aan de kamer, met daarin de aankondiging om in 2014 trekkingsrechten in te voeren (DLZ/KZ-U-3141826).

23 mei 2013: fraudedebat in de kamer, waarin de Staatssecretaris van VWS aangaf de SVB om een uitvoeringstoets te zullen vragen.

12 juni 2013: brief Staatssecretaris van VWS aan de SVB met het verzoek om een uitvoeringstoets

3 juli 2013: De SVB zendt Roadmap invoering trekkingsrechten (uitvoeringstoets) aan het ministerie van VWS

1 augustus 2013: reactie VWS op Roadmap invoering trekkingsrechten aan de SVB

28 augustus 2013: VWS ontvangt aangepaste versie Roadmap van SVB

2 september 2013: eerste bijeenkomst stuurgroep trekkingsrechten

21 november 2013: Algemeen Overleg pgb met daarin fraude en trekkingsrechten, aangegeven wat de stand van zaken is.

1 januari 2014: Start pilot trekkingsrechten AWBZ

27 maart 2014: Gateway Review 1 Invoering trekkingsrechten PGB

21 mei 2014: de Algemene Rekenkamer gaat in het verantwoordingsonderzoek 2013 in op de invoering van trekkingsrechten.

29 mei 2014: Duthler Associates komt met Privacy Impact Assessment, een advies over gegevensuitwisseling bij trekkingsrechten.

7 juli 2014: In bestuurlijk overleg met het Ministerie van VWS, VNG, de SVB en ZN wordt de scope van de invoering van het trekkingsrecht op 1 januari 2015 vastgesteld

22 juli 2014: Brief van VNG, G32 en G4 over het invoeringstraject trekkingsrecht.

21 augustus 2014: reactie VWS op brief VNG, G32 en G4.

23 september 2014: Gateway Review 2 Invoering trekkingsrechten PGB

15 oktober 2014: Deloitte komt op verzoek van het Ministerie van VWS met een IT onderzoek naar de trekkingsrechten

Kenmerk
759660-135981-LZ

5 november 2014: opmerkingen Algemene Rekenkamer met betrekking tot de invoering van trekkingsrecht.

10 november 2014: Rapportage ZN, Resultaten pilot trekkingsrechten

14 november 2014: In bestuurlijk overleg met het Ministerie van VWS, VNG, de SVB en ZN wordt aangegeven dat terugvalsscenario's moeten worden uitgewerkt.

24 november 2014: Antwoorden op kamervragen (659453-125485-LZ) met aankondiging terugvalsscenario's

27 november 2014: In bestuurlijk overleg met het Ministerie van VWS, de VNG, de SVB en ZN zijn aanvullende afspraken gemaakt over terugvalsscenario's.

22 december 2014: De Tweede Kamer wordt geïnformeerd over de invoering van het trekkingsrecht en de mogelijkheden (terugvalsscenario's) om bij invoering zorgcontinuïteit te garanderen.

13 januari 2015: In het bestuurlijk overleg met het Ministerie van VWS, de VNG, de SVB en ZN besluiten de partijen over een aanvullend terugvalsscenario namelijk het ambtshalve toekennen van het PGB.