

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

763455-136293-DMO

Bijlage(n)

1. Aanbiedingsbrief Voortgang Marsroute SVB
- 1a. Voortgang Marsroute SVB
2. Brief ketenregisseurs
3. Brief zorgkantoren
- 3a. Informatie bij brief zorgkantoren
4. Brief budgethouders
5. Folder budgethouders
6. Tijdljn

Datum 18 mei 2015
Betreft Voortgang trekkingsrecht pgb

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

Geachte voorzitter,

1. Inleiding

In mijn brief van 28 april jl.¹ heb ik aangegeven dat ik u - voorafgaand aan het algemeen overleg van 20 mei a.s. - zal informeren over de behaalde resultaten in het kader van de motie Dijkstra². Met voorliggende brief kom ik deze afspraak na. Voorts zal ik onderstaand ingaan op de voortgang van het herstelplan, de schaderegeling voor budgethouders en zorgverleners, de actuele begroting van de SVB en de aan uw Kamer toegezegde "tijdljn" rondom de invoering van het trekkingsrecht pgb.

Ik heb de motie Dijkstra – zoals ik u heb geschreven op 28 april jl. - vertaald in een aantal meetbare resultaatsafspraken. Dat resulteerde in een "Marsroute naar 15 mei". De stand van zaken van deze resultaatsafspraken is als volgt. Alle in januari, februari en maart ingekomen correcte declaraties zijn inmiddels betaald, tussen de 94% en 95% van de op of na 1 april ingediende correcte declaraties wordt binnen 5 à 10 werkdagen betaald, maandloners worden door de SVB regulier in de lopende maand uitbetaald, ruim 99% van de meldingen bij het RRT worden binnen 1-3 dagen uitbetaald, de bereikbaarheid van de SVB is sterk verbeterd en signalen van budgethouders kunnen beter worden geadresseerd. Dit is conform ik u in het kader van motie Dijkstra heb toegezegd. De topprioriteit die uw Kamer en ik bij betalen hebben gelegd, sorteert effect. Zoals met uw Kamer besproken zullen de vervolgacties er op gericht zijn om alles zoveel mogelijk te laten verlopen zoals oorspronkelijk per 1 januari was beoogd. De facto werkt het stelsel vanaf begin 2015 als trekkingsrecht in die zin dat het pgb-budget over wordt gemaakt naar de rekening van SVB en niet meer rechtstreeks naar de rekening van de budgethouder.

¹ TK, 2014-2015, 25657, nr. 162.

² TK, 2014-2015, 25657, nr. 151.

Het herstelplan voorziet erin om zo spoedig mogelijk en op verantwoorde wijze die beoogde situatie te bereiken. Zo zullen beide elementen van het trekkingsrecht moeten worden gerealiseerd; niet alleen pgb-budget via de SVB in plaats van via de budgethouder, maar ook na controle vooraf in plaats van achteraf. Vanwege de prioriteit voor betalen is dit laatste nog niet gerealiseerd. Ook op het gebied van herstel en de communicatie naar de budgethouder wordt goede voortgang geboekt. Daarnaast is met het verbeterplan een traject gestart dat is gericht op het verbeteren van het systeem van trekkingsrecht voor de budgethouder. Daarbij streef ik daar waar mogelijk naar vereenvoudiging.

Zoals ik u eerder schreef, ben ik pas tevreden als budgethouders en zorgverleners niet meer onzeker zijn over de uitbetaling van het pgb. Daarvoor is, naast alle inspanningen gericht op betalen, voor alle ketenpartners nog veel werk aan de winkel.

2. Uitvoering motie Dijkstra c.s.

De motie Dijkstra c.s. stelt dat de uitbetaling van maandloners en declaraties op uiterlijk 15 mei op reguliere basis dient plaats te vinden. In de brief van 28 april jl. heb ik aangegeven door middel van welke resultaatafspraken met de SVB ik invulling geef aan deze motie. Bij de geformuleerde resultaatafspraken is rekening gehouden met de ketenafhankelijkheid dat een budgethouder bekend moet zijn bij de SVB en een correcte declaratie bij de SVB wordt ingediend. Ik heb hier in het debat van 29 april met uw Kamer over gesproken.

Onderstaande resultaten zijn gebaseerd op een op 15 mei gehouden representatieve steekproef naar de doorlooptijden van het betaalproces en op de voortgangsrapportage van de SVB die ik 17 mei heb ontvangen. De auditdienst van de SVB rondt momenteel haar rapport over genoemde steekproef af op grond van door haar uitgevoerde analyses.

Hieronder licht ik de resultaten op de gemaakte afspraken toe:

1. *Het uitbetalingsregime functioneert op reguliere wijze en er zijn geen 'oude' voorraden meer. Deze afspraak is verder in de volgende meetbare doelen vertaald:*
 - a. *Alle ingekomen correcte declaraties in de maanden januari-februari-maart zijn betaald.*
 - b. *Van alle vanaf april ingekomen correcte declaraties zijn binnen 10 werkdagen vanaf inname het bedrag van de arbeidskostenvergoeding op de declaratie aan de juiste zorgverlener betaald.*

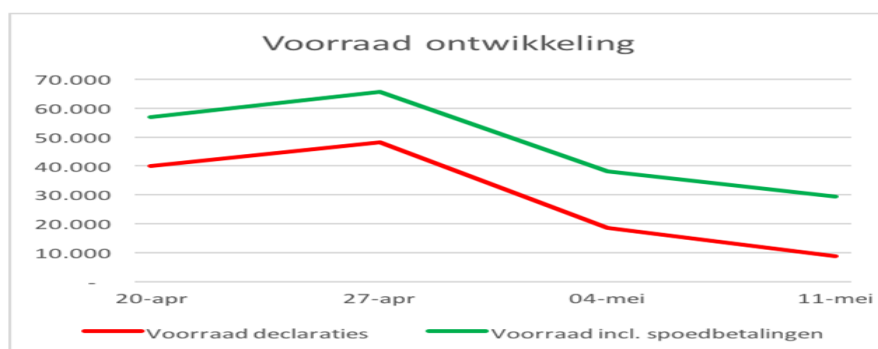
Resultaat:

De SVB rapporteert dat alle bekende correcte declaraties ingediend in de maanden januari, februari en maart- direct of via een spoedprocedure- zijn betaald. Er resteren volgens de SVB op grond van door haar uitgevoerde analyses geen oude voorraden, in de zin dat in die maanden ingediende bekende correcte declaraties nog niet betaald zijn. Daarnaast blijkt uit de steekproef d.d. 15 mei dat inmiddels tussen de 94% en 95% van alle vanaf april ingekomen correcte declaraties binnen 10 werkdagen na binnenkomst bij de SVB is betaald. Opgemerkt dient te worden dat voor de overige declaraties geldt: 2% is binnen 11-15 werkdagen na binnenkomst bij de SVB betaald en 3% na meer dan 15 werkdagen na

binnenkomst bij de SVB. Het betaalde bedrag is mogelijk niet altijd helemaal juist. Ook kan er een administratieve fout zijn gemaakt (bijvoorbeeld doordat een verkeerd IBAN-nummer is ingevoerd). De uitvoering van de pgb's kent veel maandelijkse mutaties en vereist nog veel handmatige handelingen, 100% binnen 10 dagen zal derhalve niet mogelijk zijn.

Kenmerk
763455-136293-DMO

Ten slotte constateer ik dat de werkvoorraad openstaande declaraties zeer sterk is gedaald. De huidige werkvoorraad zit nu ruim onder het niveau van wat wekelijks betaald kan worden. Zie daarvoor onderstaand figuur, met daarin de voorraad inclusief betaalde spoedbetalingen (groen) en de netto voorraad declaraties (rode lijn).



2. *Alle vaste maandloners zijn betaald en nieuwe maandloners zijn tijdig betaald;*

Resultaat:

De SVB rapporteert dat maandloners door de SVB regulier in de lopende maand worden uitbetaald. Op peildatum 8 april 2015 waren er 81.824 maandloners bekend zijn over de maand maart.

De SVB heeft geconstateerd dat 4% van de maandloners terecht niet zijn betaald. Hier zijn goede redenen voor, namelijk wanneer er onvoldoende budget is of er sprake is van overschrijding van het maximum uurloon, er geen geldige toekenningsbeschikkingen zijn ontvangen of er geen goedgekeurde zorgovereenkomsten zijn. Bij bovengenoemde redenen hebben de medewerkers van de SVB de instructie gekregen om contact met de budgethouder op te nemen voor een toelichting en om de opvolging te bespreken. Dit kan ertoe leiden dat zorgverleners waarvan is vastgesteld dat ze maandelijks een vast loon krijgen, bijvoorbeeld via de spoedprocedure, alsnog worden betaald.

Ook heeft de SVB bij de eerste registratie 1 % ten onrechte als maandloners geregistreerd terwijl er sprake was van facturatie op uurbasis. Deze zorgverleners hebben mogelijk al wel uren gedeclareerd en betaald gekregen.

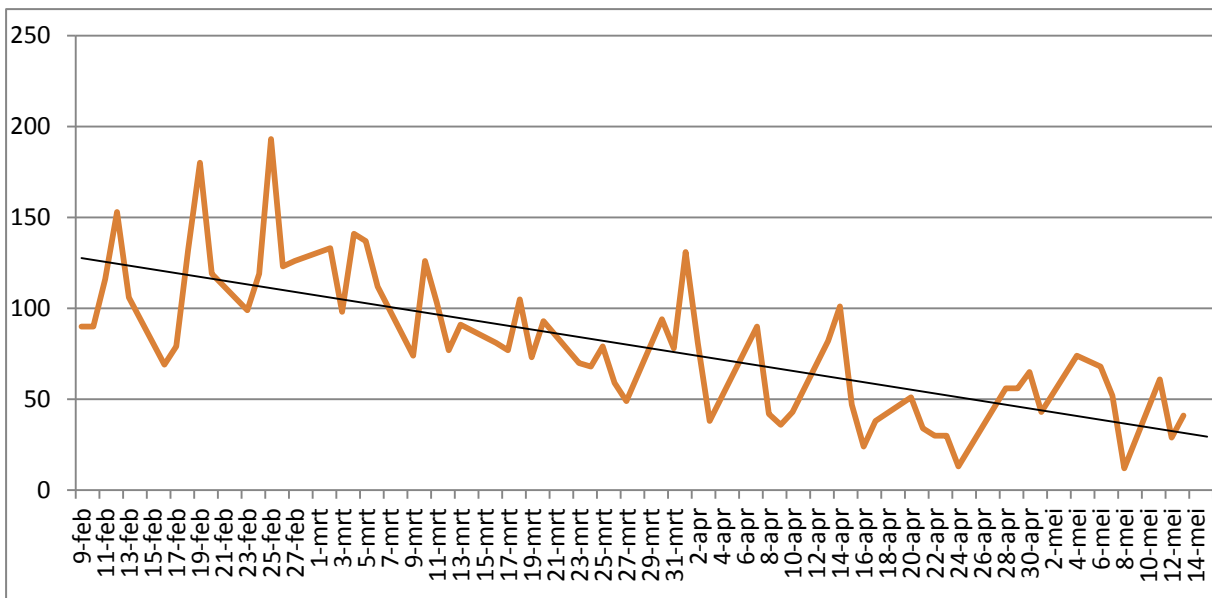
Ik merk op dat er nog steeds maandloners zijn die zich bij de SVB melden. Deze budgethouders zijn eerder aangeschreven, maar hebben nog niet eerder een zorgovereenkomst ingestuurd. Hierdoor kan het aantal maandlonen nog oplopen.

3. Alle urgente/schrijnende gevallen worden binnen 1-3 dagen betaald;

Kenmerk
763455-136293-DMO

Resultaat:

Met betrekking tot het aantal meldingen bij het Rapid Response Team (RRT) constateer ik dat de dalende trend zich voortzet (zie grafiek) en dat meldingen conform afspraak snel worden opgepakt door het RRT. In vrijwel alle gevallen (ruim 99%) wordt na een melding bij het RRT binnen 3 werkdagen betaald door de SVB, waardoor tevens minder herhaalmeldingen zijn geconstateerd bij Per Saldo. Dit kan door budgethouders de afgelopen periode anders zijn beleefd door het wegvallen van een aantal werkdagen deze maand en daarmee samenhangende betaaldagen door banken. De reden waarom de termijn niet in alle gevallen wordt gehaald ligt onder meer aan het feit dat een verkeerd rekeningnummer in het systeem van de SVB staat geregistreerd. Op verzoek van Per Saldo zijn met de SVB aanvullende afspraken gemaakt om het RRT proces verder te optimaliseren. Er is afgesproken dat het RRT extra controleert op de foutieve rekeningnummers in het systeem. Daarnaast zal het RRT zelf een terugkoppeling aan de budgethouder geven over de verrichte spoedbetaling en het dossier na de betaling zo spoedig mogelijk in orde maken. Op deze manier kan worden voorkomen dat een budgethouder zich opnieuw moet melden bij het RRT.



Bij de Helpdesk Zorgaanbieders melden zich dagelijks circa 5 zorginstellingen. Ook hier constateer ik dat deze meldingen sneller worden opgepakt door het RRT. Wanneer het een zeer urgente/schrijnende situatie betreft, wordt aan de zorginstelling een voorschot verstrekt door de SVB.

4. *De bereikbaarheid van de SVB is optimaal;*

Kenmerk
763455-136293-DMO

Resultaat:

De SVB heeft het aantal medewerkers in het call center uitgebreid en heeft de openingstijden verruimd, waardoor 4000-5000 telefoontjes per dag kunnen worden beantwoord én alle vragen inhoudelijk kunnen worden behandeld. De SVB stemt de bezetting af op het verwachte aanbod aan telefoontjes. Ook Per Saldo ziet een snellere beantwoording bij de SVB in de laatste weken. Wel zien zij de bejegening en het kennisniveau nog als aandachtspunten om verdere verbeteringen bij het call center te bewerkstelligen. De SVB heeft fors geïnvesteerd in de opleiding van haar medewerkers, hetgeen in toenemende mate tot een verbeterde bereikbaarheid en kwaliteit moet gaan leiden. Behalve op bereikbaarheid blijf ik sturen op de kwaliteit van het contact tussen de SVB en de budgethouders.

5. *Signalen van de budgethouders worden geadresseerd;*

Resultaat:

Met Per Saldo ben ik van mening dat er een plek moet zijn om op basis van signalen van budgethouders issues te adresseren over het reguliere proces. De stuurgroep Trekkingsrechten, waarin alle betrokken partijen zitting hebben, is dé plek waar overstijgende issues, ook die waar budgethouders bij de uitvoering van het herstelplan tegenaan lopen, geadresseerd kunnen worden. Door Per Saldo, door BVKZ, door het Zorginstituut of door 1 van de ketenpartners. De stuurgroep zal de issues oppakken en van een reële planning voorzien. De ketenregisseurs nemen het voorzitterschap van de stuurgroep over zodat ze regie op het herstel en op de issues kunnen voeren.

Hier op aansluitend heeft Per Saldo aangegeven dat er bij het call center van de SVB een eenvoudige doorverwijzing moet kunnen plaatsvinden waarbij budgethouders met overstijgende problemen zich kunnen melden. De SVB en ik beamen dit. Ik ben met de SVB in overleg hoe hier invulling aan kan worden gegeven.

6. *Monitoren van de afspraken.*

Resultaat:

De gemaakte resultaatafspraken zijn tweewekelijks op onafhankelijke wijze gemeten.

3. Herstel

3.1. Voortgang herstelplan

Ik heb uw Kamer op 24 maart jl. het herstelplan toegestuurd³. Dit plan is erop gericht om zo spoedig mogelijk en op verantwoorde wijze naar de oorspronkelijk op 1 januari 2015 beoogde situatie terug te keren. Ik gaf daarbij aan dat één van de uitgangspunten van het herstelplan is dat het stapsgewijs, voorspelbaar en beheersbaar wordt uitgevoerd. De aard van de werkzaamheden was op dat moment duidelijk, maar er was nog niet precies bekend hoeveel tijd dit van de betrokken partijen zou vragen.

³ TK, 2014-2015, 25657, nr. 146.

De Ketenregisseurs, mevrouw Van Es en de heer Van Gastel, zijn per 1 april gestart om als ketenregisseurs regie te voeren op de uitvoering van het herstelplan. In hun bijgevoegde brief hebben zij mij geïnformeerd over hun aanpak en bevindingen.

Kenmerk
763455-136293-DMO

Samen met alle ketenpartijen wordt het herstelplan uitgewerkt tot een detailplan waarin acties aan individuele partijen zijn toegewezen. Alle betrokken partijen zijn hierbij betrokken. De SVB heeft in dit kader een uitvoeringstoets op het herstelplan uitgevoerd, die de eigenaar (het ministerie van SZW) en ik momenteel in onderzoek hebben. Zoals ook uit de brief van de ketenregisseurs blijkt, is dit detailplan nu in de afrondende fase. Gezien het feit dat het herstel inzet vraagt van alle ketenpartners, heb ik gemeenten en zorgkantoren een brief gestuurd om hen aan te sporen om actief een bijdrage te leveren aan de herstelacties. Gemeenten en zorgkantoren hebben gehoor gegeven aan die oproep.

De gestarte herstelacties richten zich op een nadere analyse van de fouten en het op orde krijgen van basale gegevens van het dossier van de budgethouder. Bij de herstelacties wordt met voorrang gekeken naar acties gericht op het oplossen van situaties die een uitbetaling in de weg staan.

In de brief geven de ketenregisseurs aan dat de omvang van de herstelacties en de hoeveelheid correctiewerk lastig nauwkeurig in te schatten zijn en een belangrijke mate van onzekerheid kennen. Zij concluderen dat een stapsgewijs, voorspelbaar en beheersbaar herstel tijd vraagt. Hier zien zij een dilemma; het op orde krijgen van het reguliere betalingsproces en uitvoeren van herstel leggen beiden beslag op capaciteit. De keuze om prioriteit te leggen bij de betalingen heeft invloed op de capaciteitsinzet op de herstelacties.

De ketenregisseurs benoemen een aantal belangrijke uitgangspunten. Ten eerste dat budgethouders en zorgverleners geen hinder mogen ondervinden van een uitvoering, waarin nog geen sprake is van een geoliede machine. In de tweede plaats wijzen ze op het belang van goede communicatie naar de budgethouders en zorgverleners. Ten slotte geven zij aan dat ketenregie pas werkt als van iedere ketenpartner duidelijk is welke actie wanneer van hem wordt gevraagd. Ik onderschrijf deze uitgangspunten ten volle.

De ketenregisseurs constateren dat er draagvlak is voor de doelen van trekkingsrechten. Tegelijkertijd hebben zij in hun gesprekken met diverse partijen geconstateerd dat de huidige systematiek, met name voor budgethouders en zorgverleners, soms als complex wordt ervaren. Ik kan me dan ook vinden in het advies om aandacht te besteden aan de vereenvoudiging van de huidige systematiek. Ik zal dit betrekken in het verbeterplan dat ik u voor de zomer heb toegezegd.

Die indicatieve planning van het herstelplan dient mogelijk op een aantal punten te worden bijgesteld. Onder regie van de ketenregisseurs wordt de voortgang van het herstelplan gemonitord en wordt samen met de ketenpartners in de stuurgroep continu gezien welke acties prioriteit krijgen. Daarbij is het van het grootste belang het belang van de budgethouder heel goed in beeld te houden.

3.2 Communicatie in het kader van herstel

Naar aanleiding van signalen van Per Saldo zijn met de ketenpartijen en Per Saldo goede afspraken gemaakt over het informeren van budgethouders over het herstelplan. Ik acht dat van groot belang.

Kenmerk
763455-136293-DMO

Vanaf 8 mei hebben budgethouders en vertegenwoordigers van budgethouders per post een brief en een folder van de SVB ontvangen om hen te informeren over het proces van herstel en wat zij daarvan gaan merken,, conform toezegging aan uw Kamer. Bij het opstellen van de brief hebben VNG, ZN, Zorginstituut Nederland, Per Saldo en VWS intensief meegewerkt. De brief en folder staan sinds 28 april op de website van SVB en Per Saldo. Ook BVKZ heeft haar achterban geïnformeerd over de brief en de folder. De gemeenten en zorgkantoren zijn via de VNG, respectievelijk ZN, op de hoogte gesteld van de inhoud van de brief en folder.

Daarnaast zal de SVB budgethouders via een nieuwsbrief actief gaan informeren over de voortgang van de herstelwerkzaamheden en de aanpassingen in "MijnPgb". De nieuwsbrief wordt per post verzonden aan de budgethouders. Via de nieuwsbrief ontvangt de budgethouder informatie over de voortgang van het herstel, als er actie van hen vereist is en wat zij dan kunnen doen. De nieuwsbrief komt ook online op de website van de SVB. Zorgverleners of andere geïnteresseerden kunnen zich t.z.t voor de nieuwsbrief aanmelden.

Het streven is dat rond de zomer alle veranderingen in "MijnPgb" te zien zijn. Vanaf 1 juli ontvangen budgethouders per post het actuele persoonlijke budgetoverzicht. Gegeven de stand van zaken van het herstelplan is een eerder overzicht niet zinvol. Het overzicht zal gepaard gaan met een begeleidende brief waarin het overzicht wordt toegelicht. Vanaf juli zal het budgetoverzicht maandelijks verschijnen. Het budgetoverzicht geeft de budgethouder inzicht in hoeveel er besteed is en hoeveel er nog over is van het beschikbare budget.

In mijn brief van 28 april jl. heb ik u geïnformeerd over het aanpassen van vijf belangrijke functionaliteiten voor budgethouders in "MijnPgb" en het actualiseren van de portal "MijnPgb". Deze wensen zijn in een gezamenlijke sessie met budgethouders, Per Saldo, SVB en VWS geïnventariseerd. De SVB werkt daarnaast aan het verbeteren van de website svb.nl. met eenduidige en heldere informatie en een heldere structuur. Inmiddels heeft de SVB de website Steffie Pgb online gezet. Steffie is de toegankelijke website waarop webjuf Steffie op eenvoudige wijze over Pgb vertelt.

3.3. Schaderegeling

In het algemeen overleg van 3 maart jl. heb ik uw Kamer – naar aanleiding van de motie Voortman - toegezegd dat in het kader van het herstelplan expliciet aandacht besteed zal worden aan de vraag of, en in welke mate, compensatie mogelijk is als er schade optreedt als gevolg van te late betalingen.

Ik heb de ketenregisseurs gevraagd mij hierover te adviseren, hetgeen zij inmiddels – in bijgevoegde brief - hebben gedaan. De ketenregisseurs geven ten eerste aan dat de Rijksoverheid bij de invoering van het trekkingsrecht pgb een zekere mate van verantwoordelijkheid zou kunnen nemen. Daarbij is het volgens hen het meest voor de hand liggend om werkelijke materiële schade op individueel niveau te vergoeden, waarbij er een sprake dient te zijn van een adequate uitvoeringstoets van een dergelijke schaderegeling. Zoals de ketenregisseurs

schrijven, betreft het hier een bijzondere situatie. Ik wil in het bijzonder meer inzicht krijgen in de doelgroepen, de omvang daarvan en de aard van de geleden materiële schade. Een regeling kan op zijn vroegst na de zomer ter uitvoering worden gebracht. Dit ook vanuit de idee dat het uitvoeren van betreffende regeling de betalingen en het herstel niet mogen doorkruisen. Het kabinet zal de komende periode een en ander verder uitwerken.

Kenmerk
763455-136293-DMO

3.4 Meerkosten SVB

In eerdere debatten met uw Kamer is – onder meer door fractie van het CDA-gevraagd om inzicht in de uitvoeringskosten van de SVB . Ik heb aangegeven dat wanneer daarvan een adequate en actuele inschatting is gemaakt, ik uw Kamer daarover zou informeren. Hiermee kom ik deze afspraak na.

De SVB heeft mij op 30 april jl. een begroting voor de exploitatiekosten voor het trekkingsrecht in 2015 aangeboden. Gezien de ontwikkeling van het trekkingsrecht ziet deze begroting nadrukkelijk enkel op dit eerste uitvoeringsjaar. De begroting heeft betrekking op 1) het reguliere uitvoeringsproces in 2015 en 2) additionele kosten als gevolg van terugvalscenario's en herstelplan.

De begroting die de SVB mij heeft aangeboden bedraagt voor de reguliere exploitatie 2015 56,2 mln. euro. Deze kosten hebben betrekking op de meest actuele raming van het aantal budgethouders (inclusief de Zvw) en aantal zorgovereenkomsten, het meest actuele inzicht in het aantal handmatige verwerkingen van declaraties (in relatie tot het aantal handelingen via internetgebruik), en in de actuele kosten per administratieve handeling die de SVB moet verrichten. Ook anticipeert de SVB op de nieuwe toekenningberichten en zorgovereenkomsten voor het jaar 2016, die aan het einde van dit jaar 2015 verwerkt moeten worden.

De additionele kosten als gevolg van terugvalscenario's en herstelplan worden begroot op € 18,6 mln. Deze additionele kosten hebben betrekking op de werkzaamheden die in 2014 niet afgerond konden worden (zoals het verwerken van zorgovereenkomsten en toekenningberichten), de extra werkzaamheden voor de uitvoering van de terugvalscenario's, het RRT, de uitbreiding van het call center voor een betere telefonische bereikbaarheid en voor de uitvoering van het herstelplan. De SVB zal te zijner tijd de werkelijke kosten bij mij in rekening brengen.

Ik heb de begroting in onderzoek en bespreek deze met de SVB. Hier kunnen nog aanpassingen uit voortvloeien. Ik zal na vaststelling van de definitieve begroting zorgdragen voor voldoende middelen ter uitvoering van de taken die de SVB in 2015 ter hand dient te nemen. Daarin wordt voorzien in het kader van het reguliere begrotingsproces.

4. Tijdljn invoering trekkingsrecht pgb en alternatieven

4.1 Tijdljn

Tot dusver is in deze brief vooral "vooruitgekeken", terwijl het ook belangrijk is om terug te kijken. De invoering van het trekkingsrecht is niet goed verlopen. Het is goed om te onderzoeken wat daarvan te leren valt. Dit is ook de gedachte van de motie die de leden Dijkstra en Ellemeet hebben ingediend, waarin wordt verzocht

om een onafhankelijke probleemanalyse⁴. Momenteel doen de Algemene Rekenkamer en de Nationale Ombudsman onderzoek naar de invoering van het trekkingsrecht. In het licht van de genoemde motie heb ik in het Algemeen Overleg van 26 maart met uw Kamer afgesproken dat in overleg met uw Kamer zal worden bezien of hierna nog nader onderzoek nodig is.

Kenmerk
763455-136293-DMO

In het algemeen overleg van woensdag 29 april is mij verzocht om een tijdlijn op te stellen, waarin de beslismomenten in het invoeringsproces zijn weergegeven en op welke wijze uw Kamer hierover is geïnformeerd. Deze tijdlijn is bijgevoegd. In lijn met datgene wat ik u daarover reeds schreef in mijn eerder genoemde brief van 28 april jl., komt daaruit het volgende beeld naar voren.

De periode tussen de zomer van 2012 en het voorjaar van 2013 is verkennend van aard geweest, waarbij tussen ketenpartners is gesproken over de vraag op welke wijze trekkingsrechten vorm moest worden gegeven en wie de uitvoerder moest worden.

Daarover heb ik in het voorjaar van 2013 een knoop doorgehakt, wat leidde tot een verzoek aan de SVB om een toets op de uitvoerbaarheid. Vervolgens heeft de SVB de "uitvoeringstoets" (roadmap invoering trekkingsrechten) afgerond en is de voorbereiding bij de SVB concreet gestart. Uw Kamer is in deze fase periodiek geïnformeerd over de beleidsvoornemens en de stand van zaken. Er 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. De aanbevelingen uit het door VWS geëntameerde gateway-onderzoek - dat het departement meer regie moest nemen - zijn ter harte genomen. Dit door het inrichten van programmamanagement, het meer helder positioneren van 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 soms 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 doen 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 tijdspaden. 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 aanleiding gaven tot nadere maatregelen. De continuïteit van zorg moest en moet immers geborgd zijn. De voortgangsrapportage van oktober dient

⁴ TK, 2014-2015, 25657, nr.117.

als voorbeeld. Daar bleek bijvoorbeeld omtrent 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'.

Kenmerk
763455-136293-DMO

De voortgangsrapportages hebben gewerkt, doordat zij steeds een overzicht geven van de knelpunten die de ketenpartners gezamenlijk moeten oplossen. Op basis daarvan is gestuurd en zijn maatregelen genomen. De SVB heeft in de voortgangsrapportages bevestigd dat 1 januari haalbaar is. Op grond van dit alles is de Kamer in de loop van 2014 steeds geïnformeerd.

In de nazomer van 2014 is 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 de invoering daarvan voor te bereiden. De Kamer is hierover in de antwoorden op Kamervragen op 24 november geïnformeerd⁵.

Zoals zojuist geschreven, is de invoering van het trekkingsrecht niet goed verlopen. Belangrijke oorzaak daarvan is dat er eind 2014 een forse stremming ontstond in het afwikkelen van zorgovereenkomsten. Daar waar gemeenten en zorgkantoren eind augustus zijn gestart met het aanschrijven van budgethouders, heeft het daadwerkelijk indienen en beoordelen zich om verschillende redenen uiteindelijk geconcentreerd 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 konden worden. Dit stagneerde vervolgens het verder proces in de verdere keten. Ook late beleidsbeslissingen, zoals over de Wlz-indiceerbare, leidde tot extra druk op de gegevensoverdracht van zorgkantoren naar gemeenten, druk op de SVB in de laatste maanden van 2014 en op het tijdig informeren van betrokken budgethouders.

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 de SVB plaatsvindt. Dit geeft sowieso een verandering in betaalritme. Bovendien bleek dat het opstellen van zorgovereenkomsten en declaraties in de praktijk veel vragen oproep. Andere belangrijke oorzaak van de huidige situatie was 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 toekenningberichten waren op tijd, waardoor de SVB deze niet alle op tijd kon verwerken. Hierdoor dreigde er een blokkade op betalen, waardoor de prioriteit op betalen moest worden gelegd.

Ten slotte zijn vanaf de nazomer van 2014 terugvalscenario's ontwikkeld om de continuïteit van zorg te borgen. Deze terugvalscenario's waren een bewuste

⁵ 659453-125485-LZ

gekozen beheersmaatregel en bleken ook noodzakelijk. Dit heeft tot gevolg dat het reguliere PGB-proces minder adequaat kon functioneren. De SVB heeft hier veel extra capaciteit moeten inzetten, wat ten koste is gegaan van het werken aan het reguliere proces. Bovenstaande oorzaken hadden effect op elkaar en leidden tot een piekbelasting bij de SVB.

Kenmerk
763455-136293-DMO

4.2. Alternatieven

In het algemeen overleg van 29 april heeft mevrouw Dik-Faber mij gevraagd om – in aanvulling op de tijdlijn- in te gaan op de verschillende alternatieven rondom de invoering van het trekkingsrecht.

Bij mijn reactie daarop neem ik als uitgangspunt dat met de inwerkingtreding van de Jeugdwet, Wmo en Wet Langdurige Zorg op 1 januari 2015 de uitvoering van de pgb-regeling - die voorheen volledig in handen was van de zorgkantoren - grotendeels onder de verantwoordelijkheid van gemeenten kwam te liggen. In betreffende wetten was tevens voorzien in de invoering van trekkingsrecht voor het pgb.

Een eerste alternatief had kunnen zijn om af te zien van het systeem van trekkingsrechten. Een dergelijk besluit zou in de eerste plaats tot diverse wetwijzigingen nopen, terwijl er een groot draagvlak was voor de invoering van het trekkingsrecht. In de tweede plaats zouden gemeenten er uit hoofde van een dergelijke beslissing een grote taak bij krijgen, juist in een fase waarin de voorbereidingen op de transitie uit hoofde van de hervorming van de langdurige zorg in volle gang waren. Dat achtte ik niet opportuun.

Het invoeren van het systeem van trekkingsrechten door circa 400 afzonderlijke gemeenten – een tweede alternatief – achtte ik om dezelfde reden als hiervoor beschreven niet realistisch. Het tijdelijk continueren van uitvoering van de pgb-regeling door 32 zorgkantoren onder verantwoordelijkheid van bijna 400 gemeenten met bijbehorende (financiële) verrekeringen was ook geen aanlokkelijk alternatief.

In antwoord op de vraag van mevrouw Dik-Faber merk ik graag op dat er – zoals ook uit de beschrijving uit de vorige paragraaf blijkt - weldegelijk alternatieve keuzes zijn gemaakt, bijvoorbeeld door het ontwikkelen en doen uitvoeren van de terugvalscenario's. Een en ander binnen de op dat moment voor 2015 vastgestelde juridische en bestuurlijke kaders. Daarmee werd het trekkingsrecht ingevoerd, in de zin dat het pgb-budget niet meer rechtstreeks werd overgemaakt op de rekening van de budgethouder, maar op de rekening van de SVB. Uit hoofde van de terugvalscenario's was echter niet overal sprake van controle vooraf, in plaats van controle achteraf (zoals in het "oude" systeem). Feitelijk komt dit erop neer dat bepaalde onderdelen van het systeem van trekkingsrechten vertraagd zijn ingevoerd

5. Tot slot

De start van het trekkingsrecht is niet goed verlopen. Het geheel overziend, heeft de combinatie van verandering van wet- en regelgeving, de piekbelasting bij de SVB en de sterke ketenafhankelijkheid een doorslaggevende rol gespeeld bij de invoeringsproblemen. Hoewel voor de gesignaleerde risico's beheersmaatregelen werden getroffen, gericht op een zo zorgvuldig mogelijke invoering voor de budgethouders, heeft de samenloop van deze problemen helaas niet tot het gewenste resultaat geleid. Zoals ik reeds eerder heb aangegeven, betreur ik dat zeer.

De terugvalscenario's die zijn ontwikkeld hadden en hebben als doel om de continuïteit van zorg en ondersteuning te borgen en de doelstelling van het trekkingsrecht te kunnen realiseren. Dit door topprioriteit te leggen bij het uitbetalingsproces voor vaste maandloners en declaraties. In het kader van de motie Dijkstra heb ik daarover nadere resultaatsafspraken met de SVB gemaakt. Deze sorteren thans effect. Met name de laatste twee weken zijn de effecten te zien en is de productie op stoom. Budgethouders en zorgverleners zullen dit nu echt gaan merken.

Kenmerk
763455-136293-DMO

Ondertussen hebben de ketenpartners onder regie van de ketenregisseurs de eerst fase van het herstelplan ingang gezet. Bij al deze stappen zal ik de budgethouders en de gevolgen die dit voor hen heeft, nadrukkelijk betrekken. De resultaten van al deze acties zijn op dit moment zichtbaar.

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 en de ketenpartners zijn pas tevreden als budgethouders en zorgverleners niet meer onzeker zijn over de uitbetaling van het pgb. Ik blijf daarbij alle signalen die ik ontvang uiterst serieus nemen en zal hier direct op acteren. Mocht er ondanks alle inzet er toch nog een budgethouder of zorgverlener buiten beeld zijn gebleven, dan verzoek ik met klem dat deze zich melden bij de hiervoor ingerichte kanalen.⁶ Ondertussen blijf ik samen met betrokken partijen werken aan verdere verbeteringen, zoals de vereenvoudigingen van het systeem van trekkingsrechten.

In de Jeugdwet, de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, de Zorgverzekeringswet en de Wet Langdurige Zorg is het instrument van persoonsgebonden budget nu verankerd. Ik heb daarvoor gekozen omdat voor heel veel mensen het hebben van eigen regie bij de soms intensieve en persoonlijke zorgverlening bepalend is voor de kwaliteit van leven. Het mogelijk maken van individueel maatwerk en het tegelijk borgen van redelijke controle is al jaren een ingewikkelde zoektocht. Door een forse en gezamenlijke inspanning van alle bij de financiering van de zorgverlening betrokken partijen gaan we dat doel van een voorspelbaar, solide, veilig en fraudebestendig pgb bereiken.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

drs. M.J. van Rijn

⁶ De spoedbetalingen door de SVB en het rapid response team voor budgethouders en pgb-gefinancierde zorgaanbieders zijn daarom ook nog steeds noodzakelijk. En die zullen ook in werking blijven.