

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](http://www.rijksoverheid.nl)

**Kenmerk**  
770744-13906-LZ

**Bijlage(n)**  
1

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

Datum 27 mei 2015  
Betreft Commissiebrief Tweede Kamer inzake  
invoeringsproblematiek trekkingsrechten pgb's

Geachte voorzitter,

Hierbij bieden wij u aan de antwoorden op de vragen gesteld op 22 mei 2015 door de vaste commissie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport inzake de invoeringsproblematiek trekkingsrechten pgb's.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport,

de staatssecretaris van Sociale  
Zaken en Werkgelegenheid,

drs. M.J. van Rijn

Jetta Klijnsma

## **PvdA-fractie:**

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

1.

*Hoe stroken de resultaten van de Branchevereniging Kleinschalige Zorg van een uitbetalingspercentage van 89% op de peildatum 19 mei 2015 met de resultaten van de steekproef van uitbetaalde declaraties van de Auditdienst van de SVB?*

1.

De BVKZ is gestart met een eigen barometer. In de toelichting bij deze barometer geeft de BVKZ aan: "de betalingen Barometer pretendeert niet het juiste en volledige beeld van de stand van betalingen te geven. De Barometer geeft een momentopname van de stand van zaken onder respondenten, aanbieders van pgb-gefinancierde zorg". De SVB heeft hierover onlangs kort overleg gevoerd met de BVKZ. Daaruit werd onder meer duidelijk dat in de barometer uit wordt gegaan van de datum op de declaratie van de zorgverlener en niet van de datum waarop de declaratie naar de SVB is verzonden (cq is ontvangen). Daarnaast geldt dat de Auditdienst een aselechte steekproef heeft getrokken; de barometer is op vrijwillige basis ingevuld en is daarmee niet aselekt. De BVKZ geeft op haar website tevens redenen aan waarom niet wordt uitbetaald, anders dan het betalingsproces bij de SVB, zoals het ontbreken van zorgovereenkomsten, het feit dat de cliënt niet bekend is bij de SVB of dat er onvoldoende budget beschikbaar is.

2.

*Op welke wijze zijn de willekeurig betaalde declaraties in de steekproef door de Auditdienst van de SVB geselecteerd? Kan het kabinet dit nader toelichten?*

2.

De Auditdienst heeft op de wekelijks betaalbaar gestelde declaraties een steekproef getrokken. De steekproef is aselekt getrokken. Dit is gebeurd op basis van een berekening van een volgnummer met een randomizer-berekening op het cliëntnummer (standaardfunctie van het gebruikte query-pakket, waarvan de uitkomst niet voorspelbaar is). Na sortering op dit volgnummer, wordt het aantal bestedingen voor de steekproef geselecteerd. Door het gebruik van een toevalssleutel wordt de onvoorspelbaarheid van de sample gewaarborgd. Elke declaratie heeft evenveel kans om in de steekproef te vallen. In de rapportage van de Auditdienst is geen onderscheid gemaakt tussen correcte en niet-correcte declaraties. Er is gekeken naar de doorlooptijd van zowel de declaraties die volledig correct binnengekomen zijn als declaraties die in de tussenliggende periode gecorrigeerd zijn en daarna als correct te boek stonden, zodat tot betaling overgegaan kon worden.

3.

*Is de gehouden steekproef door de Auditdienst van de SVB statistisch gezien significant?*

3.

De Auditdienst gebruikt de steekproef om inzicht te verkrijgen in het percentage van de betalingen dat binnen de termijn van 10 werkdagen betaald is. De omvang van de steekproef is voldoende om een representatief beeld te geven van de stand van zaken omtrent tijdigheid van betalingen.

4.

*Kan aangegeven worden hoe de huidige stand van zaken rondom de uitbetaalde declaraties nu is?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

4.

Door de Auditdienst is nog geen nieuwe steekproef beschikbaar gesteld. De SVB rapporteert dat de voorraad "declaraties in behandeling" zich afgelopen week ontwikkelt conform de rapportage bij de Marsroute (die als bijlage bij de brief van 18 mei aan de Kamer is gestuurd): tot en met 21 mei zijn er 25.739 openstaande declaraties. Daarnaast zijn er 15.510 spoedbetalingen gedaan, die nog niet in de systemen zijn verwerkt. De voorraad nog te verwerken declaraties bedraagt na aftrek van deze spoedbetalingen 10.229. Deze voorraad altijd zal fluctueren. Een voorraad van deze omvang kan binnen een week verwerkt worden.

5.

*Kan er een nadere toelichting worden gegeven op het 'op termijn willen vervangen van de steekproeven door een volledig overzicht'? Welke termijn hebben de staatssecretaris en de SVB in het hoofd? Wanneer wordt de benodigde aanpassing van het ICT-systeem van de SVB gepland?*

5.

Zoals de staatssecretaris van VWS in zijn brief van 20 mei jl., met kenmerk 768936-136702-LZ, heeft gemeld wordt op dit moment de doorlooptijd van declaraties vastgesteld door middel van steekproeven. Op termijn willen zowel de SVB als wij dit vervangen door een volledig overzicht, waarbij declaraties die binnenkomen door het gehele productieproces gevolgd kunnen worden. De prioriteit voor ons op dit moment bij wijzigingen die noodzakelijk zijn ten behoeve van het herstelplan, het verbeteren van de batchverwerking en het verbeteren van MijnPGB. Wanneer hier minder capaciteit voor nodig is, kan onderzocht worden hoe het vervangen van de steekproeven vormgegeven kan worden. Afhankelijk van de benodigde wijzigingen in het systeem en de bijbehorende processen kan dit daarna worden ingevoerd. In de tussentijd wordt door de SVB gewerkt aan een meer gedetailleerd productieoverzicht.

6.

*Wanneer wordt de definitieve begroting van de SVB over 2015 vastgesteld?*

6.

De gememoreerde begroting geeft de actuele raming weer van de SVB voor de kosten die zij maakt in 2015. De SVB zal medio 2016 de werkelijk gerealiseerde kosten over 2015 bij VWS declareren. Hierop wordt uiteraard controle toegepast. De begroting wordt door de staatssecretaris van VWS met de SVB besproken. De staatssecretaris van VWS heeft de SVB in dat kader gevraagd om zijn opmerkingen te verwerken in een nieuwe versie van de begroting, die wordt gevoegd bij de eerste financiële rapportage van de SVB over de maanden januari tot en met april van het jaar 2015. De financiële afspraken worden door de staatssecretaris van VWS schriftelijk bevestigd aan de SVB. Het streven is om dit in juni 2015 te doen. De staatssecretaris van VWS zal de Kamer deze vastgestelde geactualiseerde raming alsdan toesturen.

7.

*Kan aangegeven worden of en wanneer er gestart wordt met onderzoek naar rechtmatigheid van de betalingen van budgetten aan zorgverleners en wat er gedaan wordt wanneer er onrechtmatigheden gevonden worden?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

7.

Het onderzoek naar rechtmatigheid van de betalingen aan zorgverleners is in maart 2015 gestart. Bij gevonden onrechtmatigheden wordt onderzocht of reparatie mogelijk is. Mede hierom is het onderzoek nauw verbonden met de activiteiten van het herstelplan, waarbij o.a. het herstel van ambtshalve toegekende budgetten en ambtshalve goedgekeurde zorgovereenkomsten relevant is. Indien herstel leidt tot zichtbare correcties voor de budgethouder of zorgverlener, worden deze hierover geïnformeerd.

8.

*Kan nader aangegeven worden welke stappen er gezet zijn c.q. acties ondernomen zijn door zowel het ministerie van VWS als SZW wanneer er signalen kwamen dat er risico's bestonden bij de invoering van de trekkingsrechten? Graag ontvangen deze leden een uitgebreide toelichting hierop. Hoe kijkt men aan tegen de uiting van de Rekenkamer dat er niet adequaat gereageerd is op signalen?*

8.

De invoering van het trekkingsrecht is een grote operatie. Daarbij is het essentieel dat bij de voorbereiding daarvan risicomanagement wordt gehanteerd, zodat risico's boven tafel komen en kunnen worden geadresseerd. Hieraan is onder meer invulling gegeven door het instellen van een stuurgroep met alle ketenpartners, het inzetten van het instrument gateway, het verzoek om maandelijkse voortgangsrapportages van de SVB en thematische onderzoeken rondom bijvoorbeeld privacy en ICT-ondersteuning. Signalen die de ketenpartners hieruit ontvangen zijn van verschillende orde. Op sommige signalen dient direct gehandeld te worden en is dat door de ketenpartners ook gedaan. In de brieven van 28 april jl. en 18 mei jl. van de staatssecretaris van VWS aan uw Kamer is daar meer uitvoering op ingegaan. De belangrijkste signalen worden hier uitgelicht. In het voorjaar van 2014 kwam uit het Gateway onderzoek naar voren dat VWS als opdrachtgever meer regie moest nemen. VWS heeft deze conclusie omarmd door een programmteam te formeren en sterker te sturen op besluitvorming en het tijdspad. Daarna werd snel duidelijk dat het noodzakelijk was de functionaliteiten voor 1 januari 2015 vast te leggen en 'te bevriezen' om invoering per 1 januari 2015 mogelijk te maken. Daarbij is gekozen om mogelijke verbeteringen of wensen van partijen, zoals ZN en VNG, na invoering uit te werken en door te voeren. Beide partijen hebben de staatssecretaris van VWS voor dat besluit in brieven laten weten risico's te zien bij de invoering. Als reactie heeft de staatssecretaris van VWS bestuurlijk overleg gevoerd met hen en zijn wij tot overeenstemming gekomen over de invoering per 1 januari 2015. De voortgangsrapportages van de SVB gaven aan dat invoering per 1 januari 2015 haalbaar was. In de nazomer is in overleg besloten tot het ontwikkelen van terugvalscenario's. Dit is gedaan, omdat een dergelijke grote operatie altijd gepaard gaat met risico's en het ontwikkelen van terugvalscenario's tijd kost. Dankzij deze werkwijze waren de ketenpartners in een bestuurlijk overleg eind november in staat om te besluiten deze ook in te zetten. In september-oktober 2014 was, zoals ook de voortgangsrapportages van de SVB

laten zien, het grootste risico of de ICT tijdig afgerond zou zijn. Dit is meerdere keren met de SVB besproken. Dankzij beheersmaatregelen van de SVB is de ICT tijdig opgeleverd.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Voor een volledig overzicht verwijzen wij u naar brief van 18 mei jl. van de staatssecretaris van VWS met daarbij de bijlage met alle relevante stappen.

Onze conclusie is dat er steeds maatregelen zijn genomen om gesignaleerde risico te beheersen. Met de ARK concluderen wij ook dat dit er niet toe heeft geleid dat invoeringsproblemen zijn voorkomen.

De minister van SZW heeft in zijn reactie op het Verantwoordingsonderzoek 2014 van de Algemene Rekenkamer aangegeven dat met het uitvoeren van de roadmap is voldaan aan de elementen waaraan een uitvoeringstoets moet voldoen. Aan het geldende normenkader, de vereisten uit de kaderwet ZBO's, de Wet SUWI en elementen die aan bod horen te komen in een uitvoeringstoets is voldaan.

SZW heeft al een aantal verbeteringen geïnitieerd: in de onder andere in 2014 gestarte herijking van de sturingsvisie van SZW en de ZBO's wordt de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader uitgelegd en vastgelegd, bij grote wijzigingen zullen uitvoeringstoetsen in één document geactualiseerd worden en bij opdrachten van andere departementen zal SZW een integraal oordeel vellen over de uitvoeringstoets. Ten slotte merken wij op dat Raad van Bestuur van SVB geen aanleiding heeft gezien om aan SZW of aan VWS signalen af te geven van problemen bij de invoering Trekkingsrecht PGB per 1 januari 2015.

9.

*Op welke wijze wordt onderzocht hoeveel gedupeerden er zijn, wat de aard wat de geleden materiële schade is en wat de omvang van de schade is? Wanneer verwacht de staatssecretaris van VWS hier antwoorden op te hebben?*

9.

De methode om deze vragen te beantwoorden zal uitgewerkt worden in de uitvoeringstoets die de staatssecretaris van VWS aangekondigd heeft in zijn brief van 18 mei jl.. Er wordt aan gehecht deze uitvoeringstoets zorgvuldig in te richten. Eind juni zal de staatssecretaris van VWS de Kamer informeren, zo is het streven, over de aanpak en de precieze planning.

10.

*Wat is de reactie van de staatssecretaris op het advies van de Rekenkamer dat de scheiding tussen de verschillende rollen tussen ministers en departementen en de daarmee gepaard gaande verantwoordelijkheden nader uitgewerkt dient te worden?*

10.

Wij zijn het eens met de door de Rekenkamer geadviseerde nadere uitwerking. SZW heeft hiervoor al een aantal verbeteringen geïnitieerd: in de in 2014 gestarte herijking van de sturingsvisie van SZW en de ZBO's wordt de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader uitgelegd en vastgelegd, bij grote wijzigingen zullen uitvoeringstoetsen in één document geactualiseerd worden en

bij opdrachten van andere departementen zal SZW een integraal oordeel vellen over de uitvoeringstoets.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Voor wat betreft de uitvoering van het trekkingsrecht wordt door KPMG een uitvoeringstoets gedaan die, naast een oordeel over het herstelplan, zal leiden tot een plan voor de doorontwikkeling van het trekkingsrecht in bredere zin.

Zoals tevens is gemeld, is er Rijksbreed een ontwikkeling gaande waarbij steeds intensiever wordt samengewerkt tussen de departementen in ketens. Dit brengt een verdieping met zich mee in de invulling van de rol van de opdrachtgever, uitvoerder of eigenaar. Het beleid ten aanzien van de governance van ZBO's op dit moment uitgewerkt door de minister van Wonen en Rijksdienst. Ook in de nieuwe Comptabiliteitswet, thans aanhangig bij de Raad van State, wordt aandacht besteed aan de verantwoordelijkheidsverdeling tussen departementen en portefeuillehouders.

### **SP-fractie:**

*Nadere voorwaarden aan (spoed)betalingen*

11.

*Hoe vaak heeft de SVB mensen gevraagd om niet meer te twitteren, of positief te twitteren wanneer de betaling met spoed of voorrang geregeld werd?*

12.

*Hoe vaak heeft de SVB mensen contractueel opgedragen niet meer te twitteren of enkel positief te twitteren wanneer de betaling met spoed of voorrang geregeld werd?*

11. en 12.

De staatssecretaris van SZW heeft de Tweede Kamer onlangs per brief over de casus Deurne geïnformeerd. In deze brief laat de staatssecretaris van SZW weten dat er een schikking is gesloten tussen de SVB en de betreffende zorgaanbieder. Hierin zijn afspraken gemaakt over geheimhouding. Op zich is dit niet ongebruikelijk bij het maken van een vaststellingsovereenkomst, maar dit dient te allen tijde beperkt te blijven tot de inhoud van het contract. In het contract is in artikel 5 en 6 ook de tekst van een twitterbericht opgenomen. Het is niet acceptabel dat dit onderdeel uitmaakt van deze schikking. Er is met de SVB afgesproken dat er in geen enkel toekomstig contract beperkingen opgelegd zullen worden aan communicatie over de dienstverlening van de SVB. De Raad van Bestuur van de SVB heeft gemeld dat dit de enige schriftelijke schikking/overeenkomst is die met een zorgaanbieder dan wel pgb-houder is afgesloten. Daarmee is dit ook de enige overeenkomst waarin beperkingen in de communicatie over de dienstverlening van de SVB zijn opgelegd.

Op het internet verscheen vorige week een bericht dat de SVB meerdere personen zou hebben opgeroepen positief over hen te twitteren. De afgelopen periode heeft de SVB nogmaals aan medewerkers van de frontoffice en backoffice van trekkingsrechten nadrukkelijk benadrukt de richtlijnen van SVB te hanteren.

13.

*Hoe vaak zijn mensen via twitter benaderd om de betaling in orde te maken, naar aanleiding van (negatieve) tweets over uitblijven van de uitbetaling van zorgverleners?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

13.

De SVB wil er alles aan doen om budgethouders die niet betaald zijn te betalen. Daarom wordt er via verschillende kanalen contact gezocht met budgethouders en zorgverleners. Wekelijks zijn er gemiddeld 120 twittercontacten tussen de SVB en budgethouders, zorgverleners en zorginstellingen. Daarbij reageert de SVB zowel op 'direct messages van derden als op tweets over het uitblijven van uitbetaling aan zorgverleners. De SVB neemt in dergelijke gevallen veelal telefonisch contact op met de budgethouder, zorgverlener en/of zorginstellingen. De SVB benadrukt dat er op geen enkele wijze in scripts of instructies is vastgelegd dat medewerkers van de SVB vragen om positieve berichtgeving van de budgethouder of zorgverlener.

14.

*Hoe kan het ministerie van SZW verrast zijn geweest door de eisen in het contract met Zorgdorp Deurne?*

De SVB voert als zelfstandig bestuursorgaan diverse wetten uit. Daar waar er sprake is van juridische geschillen is het aan het ZBO om hier zelf een afweging in te maken. Derhalve kende het ministerie van SZW de inhoud van dit contract niet. Het past immers niet om in individuele casussen te treden. Het is dan ook niet gebruikelijk dat de SVB anderen op de hoogte stelt van een schikking met een individuele burger of instelling. De inhoud van het contract heeft het ministerie van SZW en de staatssecretaris van VWS verbaasd, De gewraakte bepalingen over welke uitlatingen wel of niet gedaan zouden kunnen worden, hebben immers niets te maken met het correct uitvoeren van de Trekkingsrechten PGB.

15.

*Het klopt toch dat het ministerie van VWS op de hoogte was van de schikking?*

15.

Het ministerie van VWS heeft de SVB verzocht contact op te nemen met de betrokken organisatie om te bezien of de betalingsproblematiek opgelost kon worden, anders dan door een juridische procedure. De SVB heeft het ministerie daarna laten weten dat dit was gelukt en dat dit in een overeenkomst was vastgelegd. Het ministerie was niet op de hoogte van de inhoud van de schikking, voordat dit opspeelde in de media, Naar aanleiding van het bericht van de SVB dat een overeenkomst was gesloten door VWS aan de betreffende zorgverlener gecommuniceerd dat de acute betaalproblemen worden opgelost.

16.

*Wanneer heeft het ministerie van VWS de schikking ontvangen?*

16.

Het ministerie van VWS ontving de schikking op 19 mei jl., nadat deze was gevraagd n.a.v. berichten in de media.

17.

*Als er geen kennis was van het onderdeel over het twitteren, hoe komt dat dan? Waarom is daar niet naar gevraagd toen de schikking ontvangen werd?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

17.

Het ministerie heeft de overeenkomst op 19 mei jl. ontvangen. Zoals al eerder aangegeven nemen wij afstand van de onderdelen (5 en 6) die over communicatie gaan.

18

*Realiseerde het ministerie zich dat de schikking publicitair gevoelig zou kunnen zijn? Zo ja, waarom is dan geen volledige kennis genomen van de voorwaarden van de schikking?*

18.

Het is de verantwoordelijkheid van de SVB om aan deze schikking met zorghuis Deurne inhoudelijk invulling te geven. Het is niet gepast om inhoudelijk in individuele casussen te treden.

19.

*Waarom heeft u op vraag 6 van de schriftelijke vragen onder nummer 2015D18171 geen antwoord gegeven op welke voorwaarden waren gesteld aan betalingstoezeggingen? Wist u bij beantwoording dat er voorwaarden gesteld zijn bij betalingstoezeggingen? Zo ja, waarom was u de volgende ochtend dan verrast over de zwijgclausule in de schikking met Zorgdorp Deurne?*

19.

Zoals hiervoor is aangegeven, waren de gestelde voorwaarden mij niet bekend.

20.

*Is het juist dat de SVB mensen die in de media hun verhaal deden over uitblijvende betalingen zelf benaderde en snel van een oplossing voorzag? Wat vindt het kabinet ervan dat mensen zich in de media tentoon moeten stellen om betaald te krijgen? Erkent u dat er ook mensen zijn die te kwetsbaar zijn om dit te kunnen doen en dat zij daardoor extra benadeeld zijn?*

20.

Het is correct dat de SVB in een aantal gevallen contact op heeft genomen met budgethouders of instellingen die in de media verzoeken om uitbetalingen aan zorgverleners te verrichten. De SVB spant zich in om knelpunten in de betalingen via alle beschikbare kanalen op te sporen en op te lossen. Dat gebeurt via Per Saldo, de Front-Office van de SVB, brieven, signalen van Kamerleden en berichten uit de media.

*Vragen naar aanleiding van rapport Algemene Rekenkamer*

21.

*Wanneer is het besluit genomen geen uitvoeringstoets op de haalbaarheid van de gegevensoverdracht uit te voeren? Is dit gedaan op verzoek van een ketenpartner?*



21.

De gegevensoverdracht van zorgkantoren naar gemeenten, onder andere om hen in staat te stellen in contact te treden met de budgethouder over zorgcontinuering in 2015, is grondig voorbereid. Zo is een plan van aanpak opgesteld en hebben CIZ en Vektis de gegevenslevering gedetailleerd beschreven en afgestemd met de ketenpartners.

In het voorjaar 2013 is de SVB voorts verzocht om een toets op de uitvoerbaarheid van het trekkingrecht, inclusief de aanlevering van zorgovereenkomsten door de budgethouders en budgettoekenning door gemeenten en zorgkantoren. De SVB heeft vervolgens de roadmap opgeleverd. Inhoud en proces van de gegevensoverdracht zijn hierin opgenomen.

22.

*Is er geen enkel signaal uit de SVB gekomen dat de invoering te snel ging, onder andere omdat ketenpartners niet klaar waren?*

22.

Zoals de staatssecretaris van VWS al in zijn brieven van 28 april jl. en 18 mei jl. heeft laten weten, zijn verschillende signalen ontvangen over mogelijke knelpunten en risico's voor de invoering van het trekkingrecht, ook aangaande de stand van zaken bij de ketenpartners. De deze signalen zijn gewogen, besproken met de ketenpartners en in overleg met de ketenpartners van maatregelen voorzien. De terugvalscenario's spelen daarbij een belangrijke rol.

23.

*Kunt u de verslagen van de stuurgroep trekkingsrecht naar de Kamer sturen?*

23.

Uw Kamer beschikt reeds over de verslagen van de stuurgroep Trekkingsrecht. Deze heeft de staatssecretaris van VWS op 28 april jl. ter vertrouwelijke inzage aangeboden.

*Vragen naar aanleiding van de brieven van 18 en 20 mei en bijlagen*

24.

*Waarom stuurde u niet de onderliggende steekproef mee met de brief van 18 mei, terwijl u er wel naar verwijst in de brief?*

24.

In de brief van 18 mei jl. heeft de staatssecretaris van VWS u aangegeven dat het rapport van de Auditdienst weliswaar in conceptvorm bij de SVB bekend was, maar nog niet in een definitieve versie. Omdat wij veel waarde hechten aan het spoedig en adequaat informeren van de Kamer, heeft de staatssecretaris van VWS de SVB verzocht de belangrijkste onderzoeksresultaten mee te delen, zodat de staatssecretaris van VWS u in zijn brief van 18 mei jl. kon informeren. Het definitieve rapport was op dat moment nog niet beschikbaar. Op 20 mei jl. heeft de staatssecretaris van VWS het definitieve rapport van de Auditdienst ontvangen. Dit rapport heeft de staatssecretaris u diezelfde dag toegestuurd. In antwoord op vraag 2 en 3 hebben wij u inzicht gegeven in de opzet van de steekproef.

25.

*Hoe kunt u in de brief van 20 mei staande houden dat de betalingen beter verlopen, terwijl in het auditrapport staat dat enkel op basis van steekproeven vastgesteld kan worden welke punctualiteit met correct ingediende declaraties wordt behaald?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

25.

Een steekproef is een door Auditdiensten vaak gehanteerde, volwaardige methode om de correctheid en volledigheid van processen te controleren. Zoals in antwoord 3 is aangegeven, is de omvang van de steekproef voldoende om een representatief beeld te geven van de stand van zaken omtrent tijdigheid van betalingen. Op grond hiervan heeft de SVB ons geïnformeerd over resultaten van de afgesproken marsroute.

26.

*Erkent u dat een inhaalslag in betalingen niet hetzelfde is als structurele verbetering van het betalingsproces?*

26.

Een inhaalslag is inderdaad niet hetzelfde als een structurele verbetering van het betalingsproces. Op grond van de resultaten en de getroffen maatregelen door de SVB verwachten wij dat zowel de doorlooptijd als de werkvoorraad door de SVB op peil gehouden zullen worden door de SVB. Voor de structurele verbetering van het betalingsproces is daarnaast ook de uitvoering van het herstelplan relevant.

27.

*Waarom is de Begrotingsraming 2015 (versie 30 april 2015, versie 1.0) pas op 20 mei – en na aandringen van de Kamer – naar de Kamer gestuurd? Waar maakte u uit op dat de Kamer eerder geen behoefte had aan deze informatie?*

27.

Over de meerkosten van de SVB heeft de staatssecretaris van VWS in het AO en VAO van 26 maart 2015 aangegeven dat deze met de Kamer te willen delen, nadat de staatssecretaris de onderbouwde begrotingsraming van de SVB heeft ontvangen en heeft kunnen beoordelen om daar vervolgens in de Kamer adequaat duiding aan te kunnen geven. De staatssecretaris van VWS is nog in overleg met de SVB over de begrotingsraming 2015 (zie vraag 6) deze is nu nog niet vastgesteld. Gezien de uitdrukkelijke wens van de Kamer – hebben wij besloten om de begrotingsraming – op 20 mei jl. alsnog vervroegd naar uw kamer te verzenden. Wanneer is de raming definitief vaststel zal ik u deze definitieve raming ook doen toekomen.

28.

*Hoe kan de SVB de inzet van personeel zo verkeerd geraamd hebben (blz. 12 begrotingsraming)? Is de SVB overvallen geweest door de problemen die ontstonden? Hoe verhoudt zich dat tot de getroffen noodmaatregelen?*

28.

Deze oorspronkelijke begroting is opgesteld op 30 september 2014 (RvB.110/14/NV/jh) en is gebaseerd op de toen voorhanden zijnde informatie (ervaringen opgedaan in het verleden en de Pilot Trekkingsrechten 2014). Door de

SVB is in tussentijdse besprekingen vanaf eind 2014 aangegeven dat deze begroting door voortschrijdende ontwikkeling (terugvalscenario's en herstelwerkzaamheden) niet realistisch meer was. Na het opstellen van de begroting is de doelgroep budgethouders Zvw nog toegevoegd, wat tot extra kosten leidt. Voorts bleken de veronderstellingen over bijvoorbeeld het al dan niet geautomatiseerd aanleveren door budgethouders niet overeen te komen met de praktijk. Afgesproken is dat SVB na de eerste vier maanden een nieuwe kostenraming zou maken omdat er dan meer zicht zou zijn op alle effecten en de wijze waarop ook de keten zich in zou gaan spannen om verbeteringen in het proces te realiseren.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Hoofdredeken voor toename in benodigde capaciteit zijn:

- Meer budgethouders dan oorspronkelijk begroot
- Veel minder budgethouders kiezen voor het digitale kanaal dan begroot, veel meer via reguliere post. De administratieve processen vragen daardoor meer verwerkingstijd.
- Terugvalscenario's en de taken die de SVB in dat verband ambtshalve voor ketenpartners heeft overgenomen vergen meer capaciteit voor handmatige verwerking; daarnaast vloeien hier herstelwerkzaamheden uit voort.
- Extra capaciteit was nodig om de bereikbaarheid van de SVB te verbeteren. Voorzien was dat de communicatie richting budgethouders door gemeenten worden opgepakt, vanaf december ging de budgethouder echter (vooral) met de SVB contact opnemen.

29.

*Er zijn 64.000 budgetten ambtshalve toegekend, welk percentage behelst dat van de betalingen? Is deze toekenning aan de 25 fte van de RRT toe te kennen, of zijn daar meerdere mensen bij betrokken geweest?*

29.

Er is geen rekenkundige relatie te leggen tussen ambtshalve toekenningen en de reeds 600.000 verrichtte betalingen. Uit één toekenning kunnen meerdere betalingen volgen. Er is inderdaad 25 FTE toe te rekenen aan het RRT. Dit staat los van het proces van ambtshalve toekenningen. Het RRT richt zich op spoedbetalingen.

30.

*Hoeveel betalingen zijn niet ambtshalve afgedaan, terwijl daar wél een verzoek toe lag (blz. 19 begrotingsraming)? Wat waren de redenen om deze verzoeken niet ambtshalve af te doen?*

30.

De SVB kent ambtshalve budgetten toe of keurt ambtshalve zorgovereenkomsten goed. Vervolgens kan tot betaling worden overgegaan. Daar waar er sprake is van geweest van de juiste aanlevering van toekenningberichten van de Zorgkantoren en de Gemeente hebben er geen ambtshalve vaststellingen plaatsgevonden. Voor deze contracten was immers geen aanleiding om over te gaan tot ambtshalve vaststelling.

31.

*Vallen alle spoedbetalingen (30.000) onder de ambtshalve toegekende betalingen?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

31.

Nee, de spoedbetalingen komen voort uit directe verzoeken vanuit het RRT en uit het reguliere betaalproces van de SVB. Er vindt bevoorschotting via spoedbetalingen plaats als dossiers incompleet zijn en/of onvoldoende informatie voorhanden is om regulier te betalen. Door de ambtshalve toekenning van budgetten en ambtshalve goedkeuring van zorgovereenkomsten is het mogelijk geweest meer betalingen via reguliere weg te laten lopen, en is dus een grotere vraag naar spoedbetalingen voorkomen.

32.

*Klopt het dat de kosten voor het terugvalscenario nog niet geraamd zijn?*

32.

Nee, de kosten voor het uitvoeren de terugvalscenario's zijn integraal onderdeel van aangepaste reguliere begroting, waarover de Kamer is geïnformeerd in de brief van 20 mei jl. Het stopzetten en herstellen van terugvalscenario's is opgenomen in paragraaf 6.3.

33.

*Hoe kan het rapport over de vervolgo opdracht over de uitbetalingen van 20 mei zijn, terwijl in uw brief van 18 mei al cijfers uit dit rapport aan de Kamer worden gemeld? Heeft u cijfers aan de Kamer gestuurd waarover u zelf niet beschikte?*

33.

In de brief van 18 mei jl. heeft de staatssecretaris van VWS u aangegeven dat het rapport van de Auditdienst weliswaar in conceptvorm bij de SVB bekend was, maar nog niet in een definitieve versie. Omdat wij veel waarde hechten aan het spoedig en adequaat informeren van de Kamer, heeft de staatssecretaris van VWS de SVB verzocht de belangrijkste onderzoeksresultaten mee te delen, zodat de staatssecretaris van VWS u in zijn brief van 18 mei jl. kon informeren. Het definitieve rapport was op dat moment nog niet beschikbaar. Op 20 mei jl. heeft de staatssecretaris van VWS het definitieve rapport van de Auditdienst ontvangen. Dit rapport heeft de staatssecretaris u diezelfde dag toegestuurd. In antwoord op vraag 2 en 3 hebben wij u inzicht gegeven in de opzet van de steekproef.

34.

*Hoe kunt u zeggen dat de betalingen beter verlopen terwijl de auditdienst vaststelt: "De SVB heeft geen inzicht in de doorlooptijd van declaraties van ontvangst tot en met betaling" (blz. 10)?*

34.

Zoals de staatssecretaris van VWS heeft medegedeeld in zijn brief van 20 mei jl. is er geen geautomatiseerd productiesysteem dat op basis van oorspronkelijke ontvangstdatum en uiteindelijke betaaldatum vaststelt wat de doorlooptijd is. Daarom is gebruik gemaakt van een steekproef om dit inzicht toch te verkrijgen. In ons antwoord op vraag 5 zijn wij hier nader op ingegaan.

35.

*Waarom heeft u de Kamer niet in uw brief van 18 mei laten weten dat dit inzicht ontbreekt?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

35.

In het vorige rapport van bevindingen van de Auditdienst SVB is dit al aangegeven, dit rapport is door de staatssecretaris van VWS bij de brief van 28 april jl. naar de Kamer gestuurd. Ook in zijn brief van 18 mei jl. heeft de staatssecretaris van VWS vermeld dat het inzicht in de behaalde percentages door middel van een representatieve steekproef is verkregen.

36.

*De steekproef die per week wordt uitgevoerd is op basis van 300 'betaalbaar gestelde declaraties' uitgevoerd. Kunt u aangeven welk percentage dit is?*

36.

Omdat de populatie over de weken varieert, schommelt de omvang van de steekproef van 1,1-2,7% van de populatie. Over alle weken heen is 1,5% van de populatie onderworpen aan een steekproef. De steekproef van week 8 (9 t/m 15 mei) betreft 1,1% van de populatie. Deze omvang van de steekproef is voldoende om een representatief beeld te geven van de stand van zaken omtrent tijdigheid van betalingen.

37.

*Hoeveel declaraties worden niet betaalbaar gesteld? En welk percentage maakt dit uit van het totaal aan ingediende declaraties?*

37.

Waar mogelijk worden alle declaraties betaalbaar gesteld dat betreft zowel de correcte als niet correcte declaraties. Hetzij via gewone betaalproces en anders via spoedbetalingen. Een ingediende declaratie wordt ingenomen, en wordt direct betaald of belandt in de voorraad. Als een declaratie in de voorraad is opgenomen dan is er een aantal opties:

- De declaratie wordt na contact met budgethouder alsnog betaald;
- Er is opvolging nodig door een andere ketenpartner; de SVB wijst de ketenpartner of budgethouder hierop;
- De declaratie wordt terecht niet betaald, omdat er geen recht op is;

Daar waar een declaratie onleesbaar is of niet de minimale gegevens bevat en geen contact kan worden opgenomen met de budgethouders, zal een betaling uiteindelijk uitblijven. Dit zijn kleine aantallen; de SVB beschikt echter niet over exacte cijfers, hoe vaak deze situatie voorkomt.

Mocht een declaratie – onterecht – toch “blijven hangen”, dan kan men zich melden via het rapid respons team en wordt er direct betaald en het dossier hersteld.

38.

*Waarom is het rapport van de auditdienst over de verloning van maandlonen (van 13 mei) niet op 18 mei meegestuurd naar de Kamer?*

38.

De staatssecretaris van VWS heeft het rapport over de verloning van maandlonen, tegelijkertijd met het rapport over de snelheid van de afhandeling van declaraties, op 20 mei jl. van de SVB ontvangen. Dit rapport is diezelfde dag naar de Kamer gestuurd.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

39.

*Zijn er meer (en dus eerdere) auditrapporten naar de doorlooptijd van verloning van maandlonen gemaakt?*

39.

De Auditdienst heeft twee auditrapporten uitgebracht in het kader van het onderzoek naar de doorlooptijd van verloning maandloners. Het eerste rapport is het rapport van feitelijke bevindingen d.d. 2 april 2015 met kenmerk ADU15.0034 zijnde de initiële opdracht specifiek overeengekomen werkzaamheden inzake doorlooptijd uitbetalingen declaraties en verloningen inzake Trekkingsrechten PGB. In dit rapport (pag. 11 en 12) is aangegeven dat de Audit Dienst niet heeft kunnen vaststellen: het percentage van het aantal geregistreerde zorgverleners waarvoor een verloning en betaling is geregistreerd over de maand maart en de oorzaken die ten grondslag liggen aan het eventueel niet tijdig betalen. De reden hiervoor was gelegen in het feit dat de SVB vanuit het aantal geregistreerde zorgverleners niet kon vaststellen hoeveel zorgverleners als maandloner aangemerkt zijn over de maand maart. Door de SVB zijn vervolgens aanpassingen in de gegevensverzameling gerealiseerd en heeft aanvullend onderzoek in de databestanden plaatsgevonden om daarmee de registratie van gegevens inzake maandloners aan te vullen. Vervolgens kon het onderzoek naar de doorlooptijden van de verloning van maandlonen afgerond worden. De resultaten zijn opgenomen in het tweede rapport van feitelijke bevindingen d.d. 13 mei 2015 met kenmerk ADU15.058. Dit rapport is een nadere uitwerking van het eerste rapport op het punt van de doorlooptijd van verloning van maandlonen.

40.

*Kunt u uitleggen hoe het kan dat voor maandloners in maart geen geldige toekenningsbeschikking of goedgekeurde zorgovereenkomst beschikbaar was? Betrof dit nieuwe maandlonen, met andere woorden zijn dit nieuw aangemelde zorgverleners?*

40

U vraagt specifiek naar de situatie in maart. Om een aantal redenen kan het zo zijn dat er zowel voor bestaande als nieuwe maandloners op dat moment geen geldige toekenningbeschikking of goedgekeurde zorgovereenkomst beschikbaar was. Bij nieuwe maandloners geldt dat de SVB het toekenningbeschikking nog niet heeft ontvangen of dat de zorgovereenkomst nog moet worden goedgekeurd. Bij bestaande maandloners kan de zorgovereenkomst nog niet aan de juiste wet zijn gekoppeld (wordt in het kader van het herstelplan opgelost) of van een gewijzigde zorgovereenkomst, waarop nog goedkeuring moet worden verleend.

41.

*Hoe kan een zorgovereenkomst van een maandloner zijn goedgekeurd als er niet voldoende budget beschikbaar is?*

41.

De SVB keurt geen zorgovereenkomsten goed, inhoudelijk goedkeuren is een taak van de gemeenten en de zorgkantoren. De SVB beperkt zich tot een controle op het arbeidsrechtelijke aspect. In het kader van terugvalsscenario's heeft de SVB de opdracht gekregen zorgovereenkomsten ambtshalve goed te keuren zorgcontinuïteit te garanderen.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Budgethouders sturen de zorgovereenkomst met hun zorgverlener (waarin afspraken staan over de levering van zorg) naar de SVB. Die zet de zorgovereenkomst na een arbeidsrechtelijke controle en een controle op volledigheid klaar voor controle door de gemeente of het zorgkantoor in de portal, bijvoorbeeld mijnzorgkantoor. De gemeente of het zorgkantoor geeft aan hoe hoog de aanspraak op het pgb bedraagt (en hoe lang die duurt). De uitbetaling start als zowel de voorwaarden van de aanspraak als diegene die het zorg verleent, en de voorwaarden daarbij, duidelijk zijn.

42.

Hoe kan een zorgovereenkomst zijn goedgekeurd als er een overschrijding van het uurloon plaatsvindt?

42.

Zie vraag 41. De toekennende partij – gemeente of zorgkantoor - bepaalt uiteindelijk het maximale uurloon.

43.

*Waarom is vraag 7 van de vragenserie 2015D18171 niet inhoudelijk beantwoord? Kunt u de antwoorden geven?*

43.

Zoals in het antwoord vermeld, kunnen budgethouders volgens de SVB wel de zorgverlener ziekmelden, ook in het systeem (MijnPGB). Er zijn alleen problemen bekend met de opvolging van de ziekmelding - zoals de betaling van de vervangende zorgverlener. Dit betekent niet dat als de ziekmelding wordt doorgegeven deze niet in het systeem terecht komt.

44.

*Waarom is vraag 2 (gesteld op 19 mei) over correcte declaraties niet beantwoord? Kunt u deze alsnog beantwoorden? (2: Wat wordt precies bedoeld met "correcte declaraties"? Wat is de verhouding tussen niet correcte declaraties en correcte in percentage of een schatting van dat percentage?).*

44.

Een correcte declaratie wil zeggen dat het te betalen bedrag, de budgethouder, het rekeningnummer en de zorgverlener eenduidig vastgesteld kunnen worden door de SVB.

Indien er extra actie ondernomen moet worden om tot uitbetaling over te kunnen gaan spreken we van een niet correcte of niet-betaalbare declaratie. Dit kan in eerste instantie aan de ingediende declaratie zelf liggen indien hierop cruciale gegevens ontbreken om de betaling klaar te zetten. Echter dit kan ook zijn indien de declaratie op zich alle juiste informatie bevat maar er bijvoorbeeld geen zorgovereenkomst met de betreffende zorgverlener geregistreerd staat, de

budgethouder geen aanspraak (meer) maakt op een pgb of dat het tarief niet overeenkomt met het maximale afgesproken tarief met gemeente of zorgkantoor. Betaling vergt dan extra (handmatig) zoekwerk. In de rapportage van de Auditdienst is geen onderscheid gemaakt tussen correcte en niet-correcte declaraties. Er is gekeken naar de doorlooptijd van zowel de declaraties die volledig correct binnengekomen zijn als declaraties die in de tussenliggende periode gecorrigeerd zijn en daarna als correct te boek stonden, zodat tot betaling overgegaan kon worden. Voor declaraties met een doorlooptijd van meer dan 10 dagen is wel onderzocht of de reden daarvan in het niet-correct zijn van de declaratie lag. De resultaten hiervan staan op p. 13 en 14 van het rapport van de Auditdienst van de SVB.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

45.

*Worden enkel spoedbetalingen uitgevoerd als mensen worden aangebracht door Per Saldo? (op basis van 'Voortgang marsroute 15 mei')*

45.

Het primaire kanaal is ingericht bij Per Saldo. Verzoeken tot spoedbetalingen komen echter binnen via meerdere kanalen, te weten Twitter en andere media, de VWS Helpdesk voor instellingen, de frontoffice, en mails vanuit gemeenten, zorgkantoren en de Kamer. Al deze signalen worden serieus genomen. Ook stelt SVB in haar eigen proces vast dat tot spoedbetaling moet worden overgegaan.

46

De ketenregisseurs melden in hun brief dat de achterstand bij het verwerken van uitgevallen toekenningsberichten weggewerkt is en dat een grote groep budgethouders nu over het juiste budget beschikt: wat zijn hiervan de aantallen en de percentages? Wat was niet toegekend, wat is nu wel toegekend, hoeveel mensen wachten nog op toekenning? Bij welke gemeenten loopt de toekenning spaak?

46.

In totaal zijn er 332.000 toekenningsberichten opgenomen in het systeem van de SVB. De helft (166.000) kon sinds begin dit jaar direct ingelezen worden. De overige toekenningsberichten vergden een handmatige verwerking. Inmiddels staan er 162.000 van deze handmatige toekenningsberichten in de SVB-systemen geregistreerd als zijnde "verwerkt". De reguliere nog te verwerken voorraad op basis van deze aantallen bedraagt, zoals eerder gecommuniceerd, 4.100 nog te verwerken toekenningsberichten. Deze toekenningsberichten (4.100) zijn voor ruim 99% procent van de maand mei.

Recent is gebleken dat 15.000 toekenningsberichten ten onrechte in de systemen van de SVB staan geregistreerd als zijnde "verwerkt". De verwerking van deze toekenningsberichten is nog niet afgerond. Voor de verwerking van ongeveer tweederde van deze 15.000 gevallen is een inspanning vereist vanuit de keten. Voor de overige gevallen zijn er interne beperkingen binnen de SVB waardoor deze gevallen niet direct hersteld kunnen worden (zoals een ICT-beperking bij de verwerking van gebroken maanden). De SVB heeft vastgesteld dat ca. 1.400 van de 15.000 gevallen de betaling in de weg staan en zorgt ervoor dat dit op 27 mei is opgelost. In de afgelopen periode kan op deze zaken een spoedbetaling hebben



plaatsgevonden. Over de verdere verwerking van de 15.000 toekenningsberichten zijn in het implementatieoverleg met ketenpartners afspraken gemaakt. De ketenregisseurs zien toe op de realisatie van deze afspraken.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

47.

Hoeveel budgethouders zijn onterecht in een verkeerde wet 'gehangen' en nu 'omgehangen'? Waar lag de oorzaak van deze verkeerde 'ophanging'?

47.

In het herstel wordt uitgegaan van een schatting van 75.000 om te hangen zorgovereenkomsten. De verkeerde ophanging kan veroorzaakt zijn door onjuiste gegevens in de zorgovereenkomst of onbekendheid met verschillende opties die mogelijk zijn. Ook zijn gegevens door de SVB foutief verwerkt.

48.

*Bij hoeveel ambtshalve toegekende budgetten wordt een probleem verwacht?*

48.

Het ambtshalve toekennen van een budget door de SVB is ingesteld om problemen met betalen te voorkomen. Het is nu aan gemeenten en zorgkantoren om budgetten die ambtshalve zijn toegekend tijdig te herstellen. Door de SVB wordt gevolgd welke budgetten uitgeput raken, en deze gegevens worden gedeeld met gemeenten en zorgkantoren, zodat tijdig maatregelen genomen kunnen worden.

49.

*Kunt u de lijst van mogelijke materiële schadeposten (opgesteld vanuit SVB, Per Saldo en de BVKZ) naar de Kamer sturen?*

49.

De volgende posten zijn geïnventariseerd door de ketenregisseurs:

- het niet kunnen betalen van salarissen en secundaire arbeidsvoorwaarden van zorgverlenend personeel (instellingen);
- loonsverhoging bij te late betaling (conform BW). Een aanspraak die mensen kunnen doen als hun loon te laat wordt betaald. (5% voor de vierde tot de achtste dag en daarna oplopend met 1% tot een maximum van 50%). Dit dient via de rechter afgedwongen te worden. De pgb-houder kan vrijgesteld worden als hij /zij kan aantonen dat de vertraging niet bij hem/haar lag;
- het niet kunnen voorzien in het eigen bestaan (zorgverleners) met eventuele incassokosten en boetes tot gevolg;
- het moeten maken van kosten ter verkrijging van leningen om alsnog het personeel te kunnen betalen en/of in het eigen levensonderhoud te kunnen voorzien (afsluitkosten lening, rente indien de lening is aangesproken, boeterente indien de lening vervroegd wordt afgelost);
- kosten om de zorgdeclaratie betaald te krijgen (inzet van personeel en daaruit voortvloeiende kosten, telefoonkosten, kosten inhuur advocaten, proceskosten);

- rentederving indien een budgethouder besluit om het bedrag van de zorg-declaratie uit eigen beweging voor te schieten aan de zorgverlener.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Dit is geen uitputtende lijst. Het is ook niet zeker te zeggen dat deze posten allen kunnen worden opgenomen in een regeling. Zoals door de staatssecretaris van VWS genoemd in zijn brief van 18 mei jl., dient er een uitvoeringstoets plaats te vinden.

## **CDA-fractie:**

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

*Vragen naar aanleiding van de brief van 20 mei inzake verzoek van het lid Keijzer over het rapport van de auditdienst*

50.

*De leden van de CDA-fractie vragen waarop de staatssecretaris van VWS baseert dat een steekproef van 300 betaalde declaraties representatief is. Als er een steekproef zou zijn getrokken van 300 niet betaalde declaraties, zou de staatssecretaris dan tot de conclusie zijn gekomen, dat 100% van de declaraties niet is uitbetaald?*

50.

Conform de afspraken uit de Marsroute is gekeken naar de snelheid van afhandelen van correcte declaraties. Hiervoor is een steekproef getrokken op de betaalbaar gestelde declaraties. Deze steekproef, almede de geslonken werkvoorraad bij de SVB, geeft hier zicht op. Declaraties die nooit betaald zouden kunnen worden - ook niet na correctie - kunnen niet meegenomen worden in een berekening van de betaalsnelheid omdat zij nooit tot betaling zouden leiden. De Auditdienst van de SVB heeft deze declaraties dan ook niet meegenomen in haar onderzoek. Deze steekproeven geven dus een antwoord op de vraag: als een declaratie correct is, wordt er dan op tijd betaald.

51.

De totale kosten voor de uitvoering van het trekkingsrecht voor 2015 worden door de SVB geraamd op 74,8 mln. Kan de staatssecretaris aangeven hoeveel fraude met het pgb er in 2013 en 2014 is opgespoord? Verder horen de leden van de CDA-fractie graag van de staatssecretaris of hij de uitvoeringskosten in verhouding vindt staan tot de fraude met het pgb.

51.

De totale kosten voor het trekkingsrecht in 2015 worden geraamd op € 74,8 mln. Een substantieel deel betreft echter incidentele meerkosten. Ongeveer € 56,2 mln gaat aldus de SVB over de reguliere exploitatie in 2015. De staatssecretaris van VWS heeft uw Kamer hierover geïnformeerd in zijn brief van 18 mei jl.. De totale uitgaven van het pgb in de Jeugdwet, Wmo en Wlz bedragen ongeveer €2,3 mld. Verschillende signalen wezen er op dat de oude pgb-regeling fraudegevoelig was, slechts een deel daarvan is opgespoord. Daarom is er een speciaal plan van aanpak opgesteld. Onderdeel daarvan waren onder andere de huisbezoeken aan budgethouders. Hieruit kwam in ongeveer 7% van de gevallen vermoedens van fraude naar voren. Ook blijkt uit de signalementen van de Inspectie SZW dat de regeling veel ruimte voor frauderen kende. Het pgb is een groot goed. Daarom hebben we het ook wettelijk geborgd in de Jeugdwet, de Wmo, de Wlz en de Zvw. De afgelopen jaren is in overleg met de Tweede Kamer veel inzet gepleegd om fraude tegen te gaan. Onderdeel daarvan was het invoeren van trekkingsrecht.

*Vragen naar aanleiding van de brief van 20 mei van staatssecretaris Klijnsma en staatssecretaris van Rijn in verband met de SVB schikking Zorggroep Deurne*

52.

*Kan aangegeven worden of er meer van dit soort contracten zijn gesloten zoals het contract tussen de SVB en Zorggroep Deurne waarbij het specifiek gaat om nummer 4, respectievelijk 5 en 6 van de overeenkomst?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

52.

De Raad van Bestuur van SVB heeft de staatssecretaris van SZW gemeld dat de casus Deurne de enige schriftelijke schikking/overeenkomst is die met een zorgaanbieder dan wel PGB houder is afgesloten. De staatssecretaris van SZW heeft u daarover in haar brief van 20 mei jl. geïnformeerd.

*Andere vragen*

53.

*Kan de staatssecretaris van VWS nog eens duidelijk uitleggen waarom er gekozen is voor een roadmap en niet voor een uitvoeringstoets? De Algemene Rekenkamer concludeert toch echt dat dit twee verschillende zaken zijn. Is de staatssecretaris ook van mening dat het twee verschillende zaken zijn? Graag ontvangen de leden van de CDA-fractie de visie van de staatssecretaris op dit punt.*

53.

Nadat de staatssecretaris van VWS het voornemen had geformuleerd om het trekkingsrecht op te dragen aan de SVB heeft hij de SVB op 12 juni 2013 gevraagd om op zo kort mogelijke termijn een plan op te stellen met als doelstelling om het systeem van trekkingsrecht met ingang van 2014 in te voeren en daarbij in te gaan alle organisatorische, juridische en financiële aspecten, alsmede de ICT. De roadmap van de SVB, die de staatssecretaris van VWS op 3 juli 2013 heeft ontvangen, bevat een beschrijving van het uitvoeringsproces dat de SVB voor ogen had, inclusief de verantwoordelijkheidsverdeling in de keten en de planning met afhankelijkheden. Ook worden risico's benoemd. De SVB heeft in de roadmap ook duidelijke uitspraken gedaan over de haalbaarheid. Op pagina 4 en 12 van de roadmap spreekt de SVB zelf ook over een uitvoeringstoets. De Rekenkamer wijst erop dat er aan een uitvoeringstoets een aantal formele eisen moeten worden gesteld en dat de roadmap daaraan niet in alle opzichten voldeed. Gelet op het feit dat de relevante uitvoeringsaspecten wel in de roadmap zijn meegenomen, waren op basis van de roadmap de risico's wel in beeld.

54.

*Wat vindt de staatssecretaris van de conclusie van de Algemene Rekenkamer dat de invoering van het trekkingsrecht pgb onzorgvuldig is geweest, besluiten zijn laat genomen, de gegevensoverdracht is niet goed voorbereid en het ministerie van VWS, het ministerie van SZW en de SVB hebben hun afzonderlijke rollen niet goed ingevuld?*

Wij delen dit oordeel van de Algemene Rekenkamer niet.

Uiteraard betreuren wij ook ten eerste dat de invoering van het trekkingrecht voor budgethouders niet zorgvuldig is verlopen. Om die reden heeft de staatssecretaris van VWS ook excuses aangeboden.

Wij merken ten aanzien van de besluitvorming op dat bij de implementatie van het trekkingsrecht werd uitgegaan van de conceptwetgeving die al langere tijd in voorbereiding was en in het parlement voorlag. De wetgeving was ook niet

dermate gedetailleerd dat dit de voorbereiding van trekkingsrechten in de weg stond. Dat geldt evenzeer voor de discussie over de vraag wie het trekkingsrecht mocht uitvoeren. Wel heeft de hervorming van de langdurige zorg en de invoering van trekkingsrechten pgb in het najaar van 2014 bij partijen tot een cumulatie van werkzaamheden geleid. Dat geldt evenzeer voor late beleidsbeslissingen, zoals over de Wlz-indiceerbaren. Met name dit laatste leidde ook 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. Zoals de staatssecretaris van VWS in zijn brief van 18 mei jl. schreef trad eind 2014 een forse stremming op in het afwickelen 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 verdere proces in de verdere keten.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Ten aanzien van de rolinvulling merken wij op dat vanaf begin 2014 door VWS een programmasturing is ingericht, waarin risico's zichtbaar werden, zodat maatregelen konden worden genomen. Hoewel er - zoals ook door de Rekenkamer wordt opgemerkt - verschillende rapporten waren waaruit nog onopgeloste problemen bleken, zijn die signalen herkend en is daarop gereageerd. 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 van 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. De voortgangsrapportages hebben gewerkt, doordat zij steeds een overzicht geven van de knelpunten die de ketenpartners gezamenlijk moesten oplossen. Op basis daarvan is gestuurd en zijn maatregelen genomen. De SVB heeft in de voortgangsrapportages bevestigd dat 1 januari haalbaar is.

Met het ingerichte programmamanagement, de positionering van de stuurgroep, het periodiek bestuurlijk overleg, het frequent overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, de pilots, de voortgangsrapportages, adviezen, gateways, onderzoeken, rapporten en audits evenals de in dit kader genomen besluiten en getroffen maatregelen is het maximale gedaan om de uitvoering zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Met de Rekenkamer constateren wij dat ondanks de maatregelen er helaas toch uitvoeringsproblemen zijn ontstaan

De eigenaar heeft aan het geldende normenkader, de vereisten uit de Kaderwet ZBO's, de Wet SUWI en elementen die aan bod horen te komen in een uitvoeringstoets voldaan. Zo geeft de minister van SZW ook aan in zijn reactie op het rapport van de Rekenkamer. SZW heeft al een aantal verbeteringen geïnitieerd: in de onder andere in 2014 gestarte herijking van de sturingsvisie van

SZW en de ZBO's wordt de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader uitgelegd en vastgelegd.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Zoals wij ook hebben aangegeven in de beantwoording op de vraag van de heer van Dijk, wordt het beleid ten aanzien van de governance van ZBO's op dit moment uitgewerkt door de minister van Wonen en Rijksdienst. Ook in de nieuwe Comptabiliteitswet, thans aanhangig bij de Raad van State, wordt aandacht besteed aan de verantwoordelijkheidsverdeling tussen departementen en portefeuillehouders. De nieuwe Comptabiliteitswet biedt meer helderheid voor de verantwoordelijkheidsverdeling, waarmee in belangrijke mate wordt voldaan aan de aanbevelingen van de Rekenkamer hieromtrent.

55.

*Wilt u de schriftelijke vragen van het lid Keijzer d.d. 18 mei 2015 alsnog volledig en correct beantwoorden?*

De staatssecretaris van VWS heeft deze vragen op verzoek van uw Kamer op 19 mei jl. beantwoord. Daarbij is het voorbehoud gemaakt om deze antwoorden aan te vullen indien hier - uit hoofde van de zeer korte beantwoordingstermijn - na reactie van de ketenpartners nog noodzaak toe zou ontstaan. Deze noodzaak bleek er nooit te zijn.

*Vragen naar aanleiding van de tijdlijn van de Algemene Rekenkamer*

56.

Bent u bereid het advies van de CIO VWS d.d. 16 april 2014 alsnog volledig naar de Kamer te sturen? Bent u het met de leden van de CDA-fractie eens dat de aanvankelijke weigeringsgrond, namelijk persoonlijke beleidsopvattingen voor het oordeel van de CIO niet opgaat gezien de formele positie van dit oordeel in de besluitvorming rondom ICT-projecten? Zo nee, waarom niet?

56. Uw Kamer beschikt reeds over dit advies. Dit advies heeft de staatssecretaris van VWS op 28 april 2015 ter vertrouwelijke inzage aan de Kamer aangeboden.

57.

*Op 23 september 2014 wordt de Gateway Review 0 Invoering trekkingsrechten pgb besproken. De conclusie is dat de implementatie van trekkingsrechten per 1 januari 2015 haalbaar is voor het vastgestelde ambitieniveau. Een goed verlopende gegevensuitwisseling tussen partijen maakt geen onderdeel uit van het programma. Is dat nu net niet een van de onderdelen waar het momenteel zo mis mee gaat? Zo nee, waar dan?*

57.

Gegevensuitwisseling maakte wel onderdeel uitmaakt van het programma. Een gedeelte van de gegevensuitwisseling - namelijk het door de zorgkantoren via het CAK aan gemeenten en aan de SVB aanleveren van de gegevens van de budgethouders - is uitgevoerd door het GO-project, dat geen deel uitmaakte van het programma. Deze gegevensuitwisseling is in verschillende stappen van augustus 2014 tot en met maart 2015 conform plan verlopen.

De vervolgstappen, namelijk dat de SVB de aangeleverde gegevens heeft geregistreerd in haar ICT-systeem om van daaruit de budgethouders in het gemeentelijk domein aan te schrijven om zorgovereenkomsten in te sturen, maken - evenals het inwinnen van de toekenningberichten van de gemeenten en de zorgkantoren door de SVB - wel onderdeel uit van het programma. In de brief van de staatssecretaris van VWS van 18 mei jl. heeft hij daarover het volgende geschreven: *"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 afwickelen 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 verdere proces in de verdere keten. Ook late beleidsbeslissingen, zoals over de Wlz-indiceerbaren, 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."* en *"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."*

58.

*In het bestuurlijk overleg van 14 november 2014 wordt volgens de Algemene Rekenkamer uitgesproken dat invoering per 1 januari 2015 gehaald moet worden. Volgens de Algemene Rekenkamer was dit een dergelijk keiharde eis dat er geen ruimte was om echt vraagtekens te zetten bij de haalbaarheid hiervan. Onderschrijft u dat? Zo nee, waarom niet?*

58.

Het is uiteraard zo dat met alle ketenpartners een uitvoeringsdatum is vastgesteld om ervoor te zorgen dat de noodzakelijke werkzaamheden gereed zouden zijn. In de brief van de staatssecretaris van VWS aan uw Kamer d.d. 18 mei jl., is reeds ingegaan op alternatieven voor deze ingangsdatum. Tegelijkertijd is vanuit VWS geen enkel belemmering opgeworpen om knelpunten en risico's te signaleren. Deze signalen zijn gewogen, besproken met de ketenpartners en in overleg met de ketenpartners van maatregelen voorzien. In dat licht is in de nazomer van 2014 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.

59.

*Bent u alsnog bereid de notulen van de bestuurlijk overleggen naar de Kamer te sturen?*

59.

Uw Kamer beschikt reeds over de verslagen van de bestuurlijk overleggen tot en met 13 januari 2015. Deze heeft de staatssecretaris van VWS op 28 april 2015 ter vertrouwelijke inzage aan u aangeboden.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ



## **D66-fractie:**

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

### *SVB-audit*

60.

*Hoe moet de bevinding van de auditdienst worden begrepen dat "de SVB geen inzicht [heeft] in de doorlooptijd van declaraties van ontvangst t/m betaling"? Wordt er op dit moment gewerkt om dit inzicht wel mogelijk te maken? Zo ja, op welke termijn zal dit beschikbaar zijn?*

60.

De doorlooptijd van een declaratie kan via het geautomatiseerde systeem niet inzichtelijk worden gemaakt door de SVB. Daarom heeft de Auditdienst aanleiding dit bepaald aan de hand van een steekproef waarbij zowel de datum van ontvangst van de declaratie als de datum van daadwerkelijke betaling vastgesteld zijn door gericht onderzoek in de betrokken systemen.

Zoalsde staatssecretaris van VWS in zijn brief van 20 mei jl., met kenmerk 768936-136702-LZ, gemeld wordt op dit moment de doorlooptijden van declaraties momenteel vastgesteld door middel van steekproeven. Op termijn willen zowel de SVB als wij dit vervangen door een volledig overzicht, waarbij declaraties die binnenkomen door het gehele productieproces gevolgd kunnen worden. De prioriteit ligt op dit moment bij wijzigingen die noodzakelijk zijn ten behoeve van het herstelplan, het verbeteren van de batchverwerking en het verbeteren van MijnPGB. Wanneer er hier minder capaciteit voor nodig is, kan onderzocht worden hoe het vervangen van de steekproeven vormgegeven kan worden. Afhankelijk van de benodigde wijzigingen in het systeem en de bijbehorende processen kan dit daarna worden ingevoerd. In de tussentijd wordt door de SVB gewerkt aan een meer gedetailleerd productieoverzicht.

61.

*Kunnen de cijfers van respectievelijk 1 en 3% van de gevallen waarin ofwel de scandatum ofwel de uitbetalingsdatum niet konden worden vastgesteld worden geëxtrapoleerd naar alle ingediende declaraties? Wat zegt dit over de kwaliteit van de registratie? Hoe moeten deze cijfers worden beoordeeld? En hoe kan het dat in een steekproef die uitgaat van alle uitbetaalde declaraties, voor 3% niet vastgesteld kon worden of de uitbetaling ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden?*

61.

Er is geen extrapolatie gemaakt van gevallen waarvan de scandatum of de uitbetalingsdatum niet vastgesteld kon worden in de steekproef. Deze extrapolatie kan wel worden gemaakt, maar is voornamelijk niet uitgevoerd omdat de SVB de oorzaak van de uitval nog aan het onderzoeken is.

In de steekproef wordt gekeken welk deel van de betaalbaar gestelde declaraties daadwerkelijk betaald is en hoe snel. De voornoemde 1% en 3% betreffen declaraties waarvan niet alle noodzakelijke gegevens voor het bepalen van de doorlooptijd beschikbaar waren. Derhalve zijn deze declaraties niet in de berekende doorloopsnelheid meegenomen. Dit beïnvloedt de uitkomst van de steekproef niet.

62.

*Hoe is de steekproef getrokken? Hoe zijn declaraties geselecteerd? Is een steekproef van 300 declaraties in statistische termen 'significant'?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

62.

De Auditdienst heeft op de wekelijks betaalbaar gestelde declaraties een steekproef getrokken. De steekproef is a-select getrokken. Dit is gebeurd op basis van een berekening van een volgnummer met een randomizer-berekening op het clientnummer (standaardfunctie van het gebruikte query-pakket, waarvan de uitkomst niet voorspelbaar is). Na sortering op dit volgnummer wordt het aantal bestedingen voor de steekproef geselecteerd. Deze wijze waarborgt de onvoorspelbaarheid van de sample. Elke declaratie heeft evenveel kans om in de steekproef te vallen.

De Auditdienst gebruikt de steekproef om inzicht te verkrijgen in het percentage van de betalingen dat binnen de termijn van 10 werkdagen betaald is. De omvang van de steekproef is voldoende om een representatief beeld te geven van de stand van zaken omtrent tijdigheid van betalingen.

63.

*Klopt het dat de steekproef enkel betrekking heeft op de daadwerkelijk betaalde declaraties en dat dus daarvan 94-95% op tijd is uitbetaald? Is de staatssecretaris van mening dat een dergelijk cijfer een correct en evenwichtig beeld geeft van de stand van zaken rondom de uitbetaling van de pgb's?*

63.

Conform de afspraken uit de Marsroute is gekeken naar de snelheid van afhandelen van correcte declaraties. Hiervoor is een steekproef getrokken op de betaalbaar gestelde declaraties. Deze steekproef, almede de geslonken werkvoorraad bij de SVB, geeft hier zicht op. Declaraties die nooit betaald zouden kunnen worden - ook niet na correctie - kunnen niet meegenomen worden in een berekening van de betaalsnelheid, omdat zij nooit tot betaling zouden leiden. De Auditdienst van de SVB heeft deze declaraties dan ook niet meegenomen in haar onderzoek. Deze steekproeven geven dus een antwoord op de vraag: als een declaratie correct is, wordt er dan op tijd betaald.

64.

*Bestaat er inzicht hoeveel procent van alle (betaalde en niet-betaalde) declaraties op tijd wordt uitbetaald? Wat is de gemiddelde doorlooptijd van de afwikkeling (van moment van indiening, tot moment van uitbetaling dan wel definitieve afwijzing) van alle declaraties tezamen?*

64.

95% van de declaraties binnengekomen op of na 1 april is binnen 10 werkdagen betaald, 2% binnen 11-15 werkdagen na binnenkomst bij de SVB en 3% na meer dan 15 werkdagen. Dit betreft zowel declaraties die volledig correct binnengekomen zijn als declaraties die in de tussenliggende periode gecorrigeerd zijn en daarna als correct te boek stonden, zodat tot betaling overgegaan kon worden. Waar mogelijk worden alle declaraties betaalbaar gesteld. Hetzij via gewone betaalproces en anders via het spoedbetalingenproces. Waar een declaratie onleesbaar is of niet de minimale gegevens bevat wordt indien mogelijk contact gezocht

met de budgethouders. Het systeem levert nog geen integraal overzicht over hoe vaak deze situaties voorkomen en wat daarvan de doorlooptijd is.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

65.

*Wat is de verhouding tussen correcte en niet-correcte declaraties? Informeert, en op welke wijze, de SVB budgethouders inmiddels actief wanneer onjuistheden in de declaraties worden geconstateerd?*

65.

De SVB beschikt thans niet over deze informatie. Waar mogelijk worden alle declaraties betaalbaar gesteld zodat tot betaling kan worden overgegaan. Niet correcte declaraties blijven in de voorraad. Deze werkvoorraad is de afgelopen periode sterk afgenomen. De budgethouder wordt telefonisch of per brief geïnformeerd over onjuistheden in de declaratie. Daarbij krijgt de budgethouder het verzoek een gewijzigde declaratie in te sturen.

66.

*Wat zijn de mogelijkheden voor budgethouders om eventuele onjuistheden snel te herstellen? Zijn de ICT-systemen en webportals (mijnpgb.nl) inmiddels voldoende robuust en stabiel om dit snel en eenvoudig te verwerken? En hoe wordt een dergelijke aanpassing geregistreerd: als geheel nieuwe declaratie, of als 'vertraagde' declaratie?*

66.

De mogelijkheden voor budgethouders om wijzigingen door te geven, hangen af van wat de onjuistheid is. De persoonsgegevens kunnen door de budgethouder worden aangepast in MijnPGB. Andere onjuistheden, zoals het aanpassen van een zorgovereenkomst of het aanpassen van een declaratie, kunnen niet via MijnPGB gewijzigd worden. De snelste manier om een onjuistheid te herstellen, is het uploaden van nieuwe documenten in MijnPGB. Ook zijn er wijzigingsformulieren op de website van de SVB beschikbaar waarmee de budgethouder wijzigingen aan de SVB door kan geven. Een declaratie kan alleen gecorrigeerd worden door contact op te nemen met de SVB. Verder worden onjuistheden hersteld na telefonisch contact, contact per e-mail, via social media en per brief. Ongeacht via welk kanaal wijzigingen binnenkomen, worden deze door de SVB al dan niet handmatig verwerkt in het administratiesysteem Treks. Daarna worden de wijzigingen voor de budgethouder zichtbaar in MijnPGB en vanaf juli ook in de statusoverzichten.

67.

*Beoordeelt de staatssecretaris het systeem van uitbetaling van declaraties als robuust, gegeven het feit dat het percentage op tijd (binnen 10 werkdagen) uitbetaalde declaraties blijktens de tabel op blz. 12 van het auditrapport nog sterk schommelt? Hoe kunnen deze schommelingen worden verklaard?*

67.

Ja, het systeem van uitbetalingen is robuust. De afgelopen periode is sterk geïnvesteerd in opleiding van personeel. Dit sorteert nu effect. Ook de herstelwerkzaamheden dragen bij aan een meer robuuste basis. De tabel op blz. 12 laat de laatste weken een duidelijk stijgende lijn zien in het aantal declaraties dat binnen 5 á 10 werkdagen is betaald, waarbij de meest stijgende lijn te zien is bij declaraties die binnen 5 dagen worden betaald. Enige

fluctuatie in uitbetalingstermijnen zal overigens altijd blijven bestaan, bijvoorbeeld doordat het aantal binnengekomen declaraties per periode varieert of doordat de SVB haar capaciteit flexibel inzet om op die manier het proces vlot te laten verlopen. Zolang dit niet ten koste gaat van de afspraak binnen 10 werkdagen te betalen (of daar zelfs aan bijdraagt), is dat ook verstandig. De afgelopen periode is ook veel energie gestoken in het wegwerken van achterstallige betalingen. De komende periode zal steeds vaker volgens het reguliere proces gewerkt worden. Wij verwachten dat de cijfers op termijn dan ook meer stabiel zullen blijven.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

68.

*Hoe verhouden de cijfers uit de SVB-audit zich tot de cijfers uit de BVKZ Betalingen Barometer waaruit blijkt dat op 19 mei 2015 89% van de over maart ingediende declaraties zijn uitbetaald?*

68.

De BVKZ is gestart met een eigen barometer. In de toelichting bij deze barometer geeft de BVKZ aan: "de betalingen Barometer pretendeert niet het juiste en volledige beeld van de stand van betalingen te geven. De Barometer geeft een momentopname van de stand van zaken onder respondenten, aanbieders van PGB-gefinancierde zorg". De SVB heeft hierover onlangs kort overleg gevoerd met de BVKZ. Daaruit werd onder meer duidelijk dat in de barometer uit wordt gegaan van de datum op de declaratie van de zorgverlener en niet van de datum waarop de declaratie naar de SVB is verzonden (cq is ontvangen). Daarnaast geldt dat de Auditdienst een a-selecte steekproef heeft getrokken. De barometer is op vrijwillige basis ingevuld en is daarmee niet aselect. De BVKZ geeft op haar website tevens redenen aan waarom niet wordt uitbetaald, anders dan het betalingsproces bij de SVB, zoals het ontbreken van zorgovereenkomsten, het feit dat de cliënt niet bekend is bij de SVB of dat er onvoldoende budget beschikbaar is.

69.

*Wat is de doelstelling van de staatssecretaris voor het percentage op tijd uitbetaalde declaraties? Vindt hij 94-95% een acceptabel niveau?*

69.

De SVB streeft er naar dat alle declaraties op tijd betaald worden. In de Marsroute heeft de staatssecretaris van VWS met de SVB afgesproken dat de SVB werkt aan het verhogen van het percentage betalingen binnen 10 dagen. In de brief van 18 mei jl. heeft de staatssecretaris van VWS u geschreven dat vanwege maandelijkse mutaties en handmatige handelingen 100% betalen binnen 10 dagen niet mogelijk zal zijn. De ketenregisseurs merken op dat in deze fase soms ook een afweging moet worden gemaakt tussen inzet op herstel en op betalen.

*Brieven naar aanleiding van schikking Zorggroep Deurne*

70.

*Hoe beoordeelt de staatssecretaris de berichtgeving op een blog (<https://ckwint.wordpress.com/2015/05/21/svb-heeft-meer-mensen-opgedragen-om-positief-over-hen-te-tweeten>) dat de SVB meer mensen heeft opgedragen om positief over de SVB te twitteren? Dit in het licht van de stelling in de brief van de staatssecretaris van SZW van 20 mei jl. dat de casus van de zorginstelling in*

*Deurne de enige (schriftelijke) overeenkomst is waarin beperkingen in de communicatie over de dienstverlening van de SVB zijn opgelegd.*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

70.

Wij hebben kennis genomen van het door u genoemde blog. De Raad van Bestuur van SVB heeft de staatssecretaris van SZW gemeld dat de casus Deurne de enige schriftelijke schikking/overeenkomst is die met een zorgaanbieder dan wel PGB houder is afgesloten. De staatssecretaris van SZW heeft u daarover in haar brief van 20 mei jl. geïnformeerd. Het opleggen van een mening is in geen enkele vorm van communicatie acceptabel. De Raad van Bestuur heeft dit intern binnen de SVB nogmaals duidelijk aangegeven.

Op het internet verscheen vorige week een bericht dat de SVB meerdere personen zou hebben opgeroepen positief over hen te twitteren. Dit bericht verwijst naar een twitterbericht van 1 februari 2015 waarin een medewerker van het webcareteam van het servicecentrum PGB contact gehad heeft met een budgethouder met een gehandicapte dochter. Zij zocht eind januari contact met de SVB vanwege problemen met de betalingen. De casuïstiek werd daarbij door de SVB opgelost. In het telefonisch contact - dat op informele wijze verliep - heeft de zorgverlener gevraagd aan de medewerker of deze het vervelend vond dat zij negatief twitterde over de SVB. De medewerker heeft daarop geantwoord dat hij het leuk zou vinden als betrokkene een positief bericht zou twitteren. Op geen enkele wijze is deze budgethouder, zo geeft de SVB aan, verzocht een twitterbericht te sturen.

71.

*Wat moet in dit verband precies worden verstaan onder 'schriftelijke schikking/overeenkomst'?*

71.

Het betreft een vaststellingsovereenkomst in de zin van art. 7:900 BW. In dit geval betrof het een schriftelijke overeenkomst met als doel een voorschot te verstrekken (met behoud van rechten over en weer) in het kader van het voorkomen van een juridische procedure.

72.

*Zijn er mensen op andere wijzen dan in de vorm van een schriftelijke overeenkomst gedwongen/opgedragen/aangezet/uitgenodigd om positief te twitteren over de SVB en/of zich te onthouden van negatieve berichtgeving? Zo ja, om hoeveel mensen gaat het precies?*

72.

De Raad van Bestuur van de SVB heeft de staatssecretaris van SZW gemeld dat de casus Deurne de enige schriftelijke schikking/overeenkomst is die met een zorgaanbieder dan wel PGB houder is afgesloten. Daarmee is dit de enige overeenkomst waarin beperkingen in de communicatie over de dienstverlening van de SVB zijn opgelegd. Het opleggen van een mening is in geen enkele vorm van communicatie acceptabel. De Raad van Bestuur heeft dit intern binnen SVB nogmaals duidelijk aangegeven.

De SVB heeft de beleidslijn voor haar medewerkers van de frontoffice en backoffice van trekkingsrechten dat medewerkers geen afspraken maken met

budgethouders, hun vertegenwoordigers, hun zorgverleners of met andere belanghebbenden over de wijze waarop zij communiceren over de SVB op bijvoorbeeld social media. Deze beleidslijn heeft de Raad van Bestuur de afgelopen periode nogmaals nadrukkelijk benadrukt richting medewerkers.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Op het internet verscheen vorige week een bericht dat de SVB meerdere personen zou hebben opgeroepen positief over hen te twitteren. Dit bericht verwijst naar een twitterbericht van 1 februari 2015 waarin een medewerker van het webcareteam van het servicecentrum PGB contact gehad heeft met een budgethouder met een gehandicapte dochter. Zij zocht eind januari contact met de SVB vanwege problemen met de betalingen. De casuïstiek werd daarbij door de SVB opgelost. In het telefonisch contact - dat op informele wijze verliep - heeft de zorgverlener gevraagd aan de medewerker of deze het vervelend vond dat zij negatief twitterde over de SVB. De medewerker heeft daarop geantwoord dat hij het leuk zou vinden als betrokkene een positief bericht zou twitteren. Op geen enkele wijze is deze budgethouder, zo geeft de SVB aan, verzocht een twitterbericht te sturen.

73.

*Is er bij de SVB sprake (geweest) van een beleidslijn/protocol of anderszins (al dan niet geformaliseerd of schriftelijk vastgelegd) waarbij SVB-medewerkers met pgb-houders, hun vertegenwoordigers, hun zorgverleners of met andere belanghebbenden afspraken maakten over (beperkingen aan) de communicatie over de SVB?*

73.

Nee, de SVB heeft de beleidslijn voor haar medewerkers van de frontoffice en backoffice van trekkingrechten dat medewerkers geen afspraken maken met budgethouders, hun vertegenwoordigers, hun zorgverleners of met andere belanghebbenden over de wijze waarop zij communiceren over de SVB op bijvoorbeeld social media.

74.

*Was de staatssecretaris vóórdat de NOS en de Telegraaf hier afgelopen woensdag over berichtten op de hoogte dat dergelijke afspraken werden gemaakt?*

74.

Nee. Wij kenden de inhoud van de overeenkomst tussen de SVB en zorghuis Deurne niet. Wij waren niet op de hoogte van dergelijke afspraken over communicatie en wij nemen daar afstand van.

75.

*Waren er ambtenaren/medewerkers op het ministerie van VWS vóórdat de NOS en de Telegraaf hier afgelopen woensdag over berichtten op de hoogte dat er dergelijke afspraken werden gemaakt tussen de SVB en budgethouders? Is ter zake op enig moment overleg geweest tussen VWS en de SVB?*

75.

Het ministerie van VWS heeft de SVB verzocht contact op te nemen met Deurne om te bezien of de betalingsproblematiek opgelost kon worden, anders dan door een juridische procedure. De SVB heeft het ministerie laten weten dat dit was

gelukt en dat dit in een overeenkomst was vastgelegd. Het ministerie heeft de overeenkomst zelf niet ontvangen en was niet op de hoogte van dergelijke afspraken over communicatie.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

76.

*Hoe beoordeelt de staatssecretaris dit alles?*

76.

Wij keuren deze afspraken af. De staatssecretaris van SZW heeft gereageerd in de brief die zij hierover 20 mei jl. naar uw Kamer heeft gestuurd.

*Rapport Algemene Rekenkamer*

77.

*Hoe beoordeelt de staatssecretaris de conclusie van de Algemene Rekenkamer dat de invoering van het trekkingsrecht pgb niet zorgvuldig is verlopen, dat besluiten te laat zijn genomen, dat de gegevensoverdracht niet goed is voorbereid en dat de ministeries van respectievelijk VWS en SZW en de SVB hun afzonderlijke rollen niet goed hebben ingevuld?*

77.

Zoals de minister van VWS in haar reactie op het Rekenkamerrapport mede namens de staatssecretaris van VWS aangeeft, delen wij het oordeel van de Algemene Rekenkamer in dezen niet. In de brieven van de staatssecretaris van VWS van 28 april en 18 mei jl. is uitvoerig ingegaan op het besluitvormingsproces rondom de invoering van het trekkingsrecht. Wij betreuren dat de invoering van het trekkingsrecht niet goed is verlopen, maar de kwalificatie (onzorgvuldig) doet geen recht aan de inspanningen die zijn geleverd om risico's te identificeren, in beeld te houden en te beheersen of weg te nemen.

Wij merken ten aanzien van de besluitvorming op dat bij de implementatie van het trekkingsrecht werd uitgegaan van de conceptwetgeving die al langere tijd in voorbereiding was en in het parlement voorlag. De wetgeving was ook niet dermate gedetailleerd dat dit de voorbereiding van trekkingsrechten in de weg stond. Dat geldt evenzeer voor de discussie over de vraag wie het trekkingsrecht mocht uitvoeren. Wel heeft de hervorming van de langdurige zorg en de invoering van trekkingsrechten pgb in het najaar van 2014 bij partijen tot een cumulatie van werkzaamheden geleid. Dat geldt evenzeer voor late beleidsbeslissingen, zoals over de Wlz-indiceerbaren. Met name dit laatste leidde ook 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. Zoals de staatssecretaris van VWS in zijn brief van 18 mei jl. schreef trad eind 2014 een forse stremming op in het afwickelen 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 verdere proces in de verdere keten.

Ten aanzien van de rolinvulling merken wij op dat vanaf begin 2014 door VWS een programmasturing is ingericht, waarin risico's zichtbaar werden, zodat maatregelen konden worden genomen. Hoewel er - zoals ook door de Rekenkamer wordt opgemerkt - verschillende rapporten waren waaruit nog onopgeloste problemen bleken, zijn die signalen herkend en is daarop gereageerd. 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 van 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. De voortgangsrapportages hebben gewerkt, doordat zij steeds een overzicht geven van de knelpunten die de ketenpartners gezamenlijk moesten 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 geïnformeerd.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Met het ingerichte programmamanagement, de positionering van de stuurgroep, het periodiek bestuurlijk overleg, het frequent overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, de pilots, de voortgangsrapportages, adviezen, gateways, onderzoeken, rapporten en audits evenals de in dit kader genomen besluiten en getroffen maatregelen is het maximale gedaan om de uitvoering zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Met de Rekenkamer constateren wij dat ondanks de maatregelen er helaas toch uitvoeringsproblemen zijn ontstaan

De eigenaar heeft aan het geldende normenkader, de vereisten uit de Kaderwet ZBO's, de Wet SUWI en elementen die aan bod horen te komen in een uitvoeringstoets voldaan. Zo geeft de minister van SZW ook aan in zijn reactie op het rapport van de Rekenkamer. SZW heeft al een aantal verbeteringen geïnitieerd: in de onder andere in 2014 gestarte herijking van de sturingsvisie van SZW en de ZBO's wordt de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader uitgelegd en vastgelegd.

Zoals wij ook hebben aangegeven in de beantwoording op de vraag van de heer van Dijk, wordt het beleid ten aanzien van de governance van ZBO's op dit moment uitgewerkt door de minister van Wonen en Rijksdienst. Ook in de nieuwe Comptabiliteitswet, thans aanhangig bij de Raad van State, wordt aandacht besteed aan de verantwoordelijkheidsverdeling tussen departementen en portefeuillehouders. De nieuwe Comptabiliteitswet biedt meer helderheid voor de verantwoordelijkheidsverdeling, waarmee in belangrijke mate wordt voldaan aan de aanbevelingen van de Rekenkamer hieromtrent.



### **ChristenUnie-fractie:**

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

78

*Waarom is eerder geen antwoord gegeven op de vraag hoeveel mensen te maken hebben met een situatie dat hun declaratie 'niet-correct' is?*

78.

De SVB beschikt thans niet over deze informatie. Zoals de staatssecretaris van VWS u in zijn brief van 20 mei jl., met kenmerk 768936-136702-LZ, heeft gemeld wordt op dit moment de doorlooptijd van declaraties vastgesteld door middel van steekproeven. Op termijn willen zowel de SVB als wij dit vervangen door een volledig overzicht, waarbij declaraties die binnenkomen door het gehele productieproces gevolgd kunnen worden. Zoals de staatssecretaris van VWS u in zijn brief van 20 mei jl. heb gemeld, ligt de prioriteit op dit moment bij wijzigingen die noodzakelijk zijn ten behoeve van het herstelplan, het verbeteren van de batchverwerking en het verbeteren van MijnPGB. Wanneer er hier minder capaciteit voor nodig is, kan onderzocht worden hoe het vervangen van de steekproeven vormgegeven kan worden. Afhankelijk van de benodigde wijzigingen in het systeem en de bijbehorende processen kan dit daarna worden ingevoerd. In de tussentijd wordt door de SVB gewerkt aan een meer gedetailleerd productieoverzicht. Dit heeft nog niet de maximale track and tracing functie, maar biedt goede handvatten voor de productiesturing.

79.

*Welk deel van de declaraties behoort tot de niet-correcte declaraties? Kan er een overzicht worden gegeven van het aantal niet-correcte declaraties vanaf januari?*

79.

De SVB beschikt thans niet over deze informatie. Waar mogelijk worden alle declaraties betaalbaar gesteld. Hetzij via het gewone betaalproces en anders via spoedbetalingen. Een ingediende declaratie wordt ingenomen, en wordt direct betaald of er volgt aanvullende actie. In dat laatste geval is er een aantal opties:

- De declaratie wordt na contact met budgethouder alsnog betaald;
- Er is opvolging nodig door een andere ketenpartner: de SVB wijst de ketenpartner of budgethouder hierop;
- De declaratie wordt terecht niet betaald, omdat er geen recht op is;

Daar waar een declaratie onleesbaar is of niet de minimale gegevens bevat en geen contact kan worden opgenomen met de budgethouder, zal een betaling uiteindelijk uitblijven. Dit zijn kleine aantallen; de SVB beschikt echter niet over exacte cijfers over hoe vaak deze situatie voorkomt. Totdat een van de opties is doorlopen bevindt de declaratie zich in de werkvoorraad. De werkvoorraad daalt, wat betekent dat zowel correcte als gecorrigeerde als niet-correcte declaraties worden afgehandeld. Mocht een declaratie – onterecht – toch "blijven hangen", dan kan men zich melden via het rapid respons team en wordt er direct betaald en wordt het dossier hersteld.

80.

*Hoe groot is het probleem van de niet-correct ingediende declaraties voor de voortgang van het herstelplan?*

80.

Niet-correct ingediende declaraties vergen extra handwerk en capaciteit. Dit gaat ten koste van de beschikbare capaciteit voor het Herstelplan. Wij delen tevens de opvatting van de ketenregisseurs – zoals verwoord in hun brief van 17 mei jl. als bijlage bij de brief van de staatssecretaris van VWS van 18 mei jl. – dat herstel niet ten koste mag gaan van betalen. Het op orde krijgen van het reguliere betalingsproces en het uitvoeren van herstel leggen beide beslag op de beschikbare capaciteit van de SVB. Hier een goede keuze maken, vraagt om een continue afweging over wat moet en wat kan in de uitvoering van het herstelplan. Het bewaken van deze balans heeft structureel aandacht in het overleg tussen VWS, SVB en de ketenpartners.

81.

*Klopt het dat de steekproef alleen betrekking heeft op de correct ingediende declaraties?*

81.

De steekproef heeft betrekking op alle betaalbaar gestelde declaraties. Het betreft dus in eerste instantie de correct ingediende declaraties. Daarnaast gaat het om niet-correcte ingediende declaraties die na correctie alsnog betaalbaar zijn gesteld.

82.

*Hoeveel lager zou het percentage betaalde declaraties zijn als de steekproef betrekking zou hebben op de correct en niet-correct ingediende declaraties?*

82.

Zoals bij vraag 81 is weergegeven, is de steekproef getrokken uit alle betaalbaar gestelde declaraties, ongeacht of de declaratie correct is ingediend of niet. 95% van de declaraties binnengekomen op of na 1 april is binnen 10 werkdagen betaald, 2% binnen 11-15 werkdagen na binnenkomst bij de SVB en 3% na meer dan 15 werkdagen. Dit betreft zowel declaraties die volledig correct binnengekomen zijn als declaraties die in de tussentijdse periode gecorrigeerd zijn en daarna als correct te boek stonden, zodat tot betaling overgegaan kon worden.

83.

*Hoe komt het dat er, nog steeds, terugkerende spoedbetalingen moeten plaatsvinden? Wat vindt u ervan dat bepaalde budgethouders worden gedwongen iedere maand weer een spoedmelding aan te vragen? Hoe komt het dat de gegevens van deze budgethouders na een spoedbetaling niet juist in het systeem komen te staan?*

83.

Spoedbetalingen kunnen meerdere oorzaken hebben, bijvoorbeeld een typefout bij het overnemen van de naam van de zorgverlener door de SVB of het verkeerd opschrijven van een rekeningnummer. Ook kan het zijn dat een toekenningsbeschikking of het maximum tarief ontbreekt. Een of meerdere ketenpartners moeten dan het dossier op orde brengen zodat een reguliere betaling kan plaatsvinden. Het komt helaas voor dat budgethouders meerdere keren om een spoedbetaling

hebben verzocht. De SVB brengt nu na een spoedbetaling het dossier van de betreffende budgethouder op orde, zodat een hernieuwde spoedbetaling als gevolg van een onvolledig dossier zoveel mogelijk voorkomen wordt.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

84.

*Hoe verklaart u het verschil tussen de twee percentages: '10%' (cijfer Per Saldo) en '1%' (cijfer VWS) van de spoedbetalingen die niet binnen drie dagen wordt betaald? Kan nader worden uitgelegd op basis waarvan wordt geconcludeerd dat 99% van de spoedbetalingen binnen drie dagen wordt betaald?*

84.

De SVB en Per Saldo hebben beiden in beeld gebracht hoeveel procent van de spoedbetalingen binnen 3 dagen betaald zijn in de periode tussen 1 en 15 mei. Dat heeft geleid tot twee verschillende uitkomsten door 2 verschillende berekeningswijzen. Ik ga met de SVB en Per Saldo in overleg om met hen voor de gehele maand mei in beeld te brengen hoeveel procent van de spoedbetalingen binnen 3 dagen betaald zijn.

85.

*Er wordt gesteld dat 4% van de maandloners terecht niet zijn betaald. Maar, wanneer door fouten in het systeem geleverde zorg onder de verkeerde wet is geregistreerd, lijkt er uitputting of overschrijding van het budget te zijn, terwijl dit niet terecht is. Is de staatssecretaris het met deze leden eens dat wanneer dit het geval is, een maandloner onterecht niet is betaald? Op welke wijze wordt dit opgelost? Wanneer wordt dit opgelost?*

85.

Wij zijn het met u eens dat wanneer er door fouten in het systeem niet betaald is, dit onterecht is en buiten de schuld van de budgethouder valt. Zoals de staatssecretaris van VWS in zijn brief van 18 mei jl. heeft aangegeven hebben SVB-medewerkers de instructie om contact op te nemen met de budgethouder indien niet kon worden betaald. Dit kan inderdaad tot de conclusie leiden dat zorgverleners via de spoedprocedure alsnog worden betaald. In geval van een spoedbetaling wordt het dossier direct op orde gemaakt.

## **50PLUS-fractie:**

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

86.

*Waarom is gekozen voor een steekproef van een dusdanig beperkte omvang?*

86.

Omdat de populatie over de weken varieert, schommelt de omvang van de steekproef van 1,1 tot 2,7% van de populatie. Over alle weken heen is in totaal 1,5% van de populatie onderworpen aan een steekproef. De steekproef van week 8 (9 t/m 15 mei) betreft 1,1% van de populatie. Deze omvang van de steekproef is voldoende om een representatief beeld te geven van de stand van zaken omtrent tijdigheid van betalingen.

87.

*Waarom is de steekproef alleen uitgevoerd onder de "betaalbaar gestelde" declaraties?*

87.

Conform de afspraken uit de Marsroute is gekeken naar de snelheid van afhandelen van correcte declaraties. Hiervoor is een steekproef getrokken op de betaalbaar gestelde declaraties. Deze steekproef, almede de geslonken werkvoorraad bij de SVB, geeft hier zicht op. Declaraties die nooit betaald zouden kunnen worden - ook niet na correctie - kunnen niet meegenomen worden in een berekening van de betaalsnelheid omdat zij nooit tot betaling zouden leiden. De Auditdienst van de SVB heeft deze declaraties dan ook niet meegenomen in haar onderzoek. Deze steekproeven geven dus een antwoord op de vraag: als een declaratie correct is, wordt er dan op tijd betaald.

88.

*Waarom is er alleen ge-audit op declaraties die per post zijn binnengekomen? Hadden de declaraties binnengekomen via mail of MijnPGB niet ook meegenomen moeten worden? Wat is de invloed van fouten in het systeem (en dus niet van de indiener!) op het al dan niet correct verklaren van een declaratie?*

88.

De betaalbaar gestelde declaraties zijn de basis voor de steekproef. Dit kunnen declaraties binnengekomen per post, e-mail en portal zijn (zie hoofdstuk B van het rapport van feitelijke bevindingen). Deze vallen dus allemaal in de steekproef. De declaraties die zijn binnengekomen via mail of MijnPGB zijn dus wel meegenomen. De steekproef is getrokken uit alle betaalbaar gestelde declaraties, ongeacht of de declaratie correct is ingediend of niet. De uitkomsten van de steekproef laten zien dat een deel van de overschrijding van de betalingstermijn van 10 wordt veroorzaakt doordat de declaratie niet correct is ingediend. Indien wordt geconstateerd dat een declaratie niet correct verklaard is, wordt dit gecorrigeerd en wordt indien noodzakelijk contact opgenomen met de budgethouder.

89.

*Is de staatssecretaris het eens met het oordeel van het lid van de 50PLUS-fractie dat de steekproef pas representatief en wetenschappelijk verantwoord is als deze willekeurig onder alle declaraties zou zijn uitgevoerd, en niet alleen de betaalbaar*

*gestelde declaraties of de declaraties die per mail zijn binnengekomen, en bovendien een veel groter aantal? Zo nee, waarom niet?*

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

89.

Nee, hierover zijn wij het niet eens met het lid van de 50PLUS-fractie. Conform de afspraken uit de Marsroute is gekeken naar de snelheid van afhandelen van betalingen. De Auditdienst heeft op de wekelijks betaalbaar gestelde declaraties een steekproef getrokken. De steekproef is aselekt getrokken. Dit is gebeurd op basis van een berekening van een volgnummer met een randomizer-berekening op het clientnummer (standaardfunctie van het gebruikte query-pakket, waarvan de uitkomst niet voorspelbaar is). Na sortering op dit volgnummer, wordt het aantal bestedingen voor de steekproef geselecteerd. Door het gebruik van een toevalssleutel wordt de onvoorspelbaarheid van de sample gewaarborgd. Elke declaratie heeft evenveel kans om in de steekproef te vallen.

90.

*Waarom wordt een rapport van een rammelend intern onderzoek gebruikt als "bewijs" dat de herstelacties voldoende resultaat hebben? Graag ontvangt dit lid een toelichting hierop.*

90.

De Auditdienst van de SVB heeft onderzoek gedaan naar de tijdigheid van de betalingen, niet naar de effecten van de herstelacties. De herstelacties in het kader van de invoering van het Trekkingsrecht zijn thans nog in volle gang.

91.

*Zijn er naast de zogenaamde schriftelijke schikking met het Zorghuis te Deurne ook mondelinge "schikkingen" getroffen?*

91.

De Raad van Bestuur van de SVB heeft de staatssecretaris van SZW gemeld dat de casus Deurne de enige schriftelijke schikking/overeenkomst is die met een zorgaanbieder danwel PGB houder is afgesloten. De staatssecretaris van SZW heeft u daarover in haar brief van 20 mei geïnformeerd. Het opleggen van een mening is in geen enkele vorm van communicatie acceptabel. De Raad van Bestuur heeft dit intern binnen de SVB nogmaals duidelijk aangegeven.

92.

*Als dit werkelijk de enige "schikking" is, wat is dan de reden hiervan geweest?*

93.

*Waarom legt de SVB een dergelijk contract voor terwijl er wettelijk recht op uitbetaling bestaat?*

95.

*Hoe is het mogelijk dat, na de aanvankelijke uitbetaling, een maand later deze instelling toch weer niet uitbetaald kreeg?*

Hierbij beantwoorden wij vraag 92, 93 en 95.

Dit betreft een schikking met betrekking tot een voorschot (met behoud van rechten over en weer) in het kader van het voorkomen van een juridische procedure.

Op het moment dat de SVB besloot een voorschot te betalen, stond vast dat voor

een aanzienlijk deel van de facturen (nog) geen recht op uitbetaling bestond. Een deel van de facturen had bijvoorbeeld betrekking op de maand maart, terwijl facturen over de maand maart pas in april kunnen worden ingediend en uitbetaald. Conform wet- en regelgeving kunnen declaraties pas worden uitbetaald in de maand volgend op de maand waarin de zorg is verleend. Deze systematiek leidt er voor zorginstellingen toe dat een factuur in de maand na zorgverlening betaald wordt – een maand later dan voor 1 januari 2015 (toen nog werd gewerkt met voorschotten) het geval was. Na de betaling in maart is vastgesteld dat het bedrag waarop Zorghuis Deurne tot en met 31 maart 2015 recht had, lager was dan het uitbetaalde bedrag. De facturen tot en met april zijn conform afspraak en voor zover mogelijk dan ook verrekend met de betaling. Vandaar dat er in april geen volledige uitbetaling heeft plaatsgevonden. Om verrekening van mogelijk onterecht betaalde bedragen mogelijk te maken en precedentwerking te voorkomen, is een vaststellingsovereenkomst opgesteld.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

94.

*Waarom geeft de staatssecretaris van SZW aan dat het één geval betreft, maar heeft de collega van VWS het over "dergelijke afspraken", dus meervoud?*

94.

De Raad van Bestuur van de SVB heeft de staatssecretaris van SZW gemeld dat de casus Deurne de enige schriftelijke schikking/overeenkomst is die met een zorgaanbieder dan wel pgb-houder is afgesloten. Daarmee is dit de enige overeenkomst waarin beperkingen in de communicatie over de dienstverlening van de SVB zijn opgelegd. Met "dergelijke afspraken" werd bedoeld op vaststellingsovereenkomsten in algemene zin.

96.

*Hoe oordeelt u over het bericht dat er door meerdere zorginstellingen een collectieve schadeclaim wordt voorbereid tegen de SVB?*

96.

De vraag of zorginstellingen reden vinden om een schadeclaim in te dienen is aan betrokkenen zelf. Zoals gemeld in de brief van de staatssecretaris van VWS van 18 mei hebben de ketenregisseurs de staatssecretaris van VWS op zijn verzoek geadviseerd over een mogelijke tegemoetkoming van zorgverleners en budgethouders die (materiële) schade hebben geleden bij de invoering van het trekkingsrecht voor het pgb. Naar aanleiding van dit advies wordt een uitvoeringstoets gedaan, om meer inzicht te 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. De staatssecretaris van VWS zal uw Kamer hierover nader informeren.

97.

*Wat hebben al deze herstelwerkzaamheden voor gevolg voor de overige processen binnen de SVB, gezien het feit dat dit flink beslag legt op de beschikbare capaciteit?*

97.

De capaciteit die wordt ingezet op het domein Trekkingsrechten PGB is voor het overgrote deel extra, buiten de SVB geworven, capaciteit. De uitvoering

van processen in andere domeinen wordt niet beïnvloed door de capaciteit die de SVB inzet op het domein van Trekkingsrechten pgb.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

98

*De SVB is verantwoordelijk voor de uitbetaling van meer regelingen, zoals de AOW en de kinderbijslag. Welke maatregelen zijn genomen om een goed verloop hiervan te borgen?*

98.

De werkprocessen van de verschillende regelingen zijn gescheiden door onder andere het hanteren van eigen telefoonnummers, eigen poststromen en het separate ICT-systeem voor de Trekkingsrechten.

Een goed verloop van de werkprocessen is geborgd doordat hiervoor sprake is van een uitgekristalliseerde administratieve organisatie en interne beheersing. De organisatie is ingericht om het betaalbestand steeds ruim op tijd gereed te hebben. In zijn algemeenheid is er bij de SVB een "zero-tolerance" ten aanzien van de tijdigheid van de betalingen voor genoemde wetten. De sturing vindt plaats in de planning & controlcyclus door middel van prestatie-indicatoren ten aanzien van tijdigheid en rechtmatigheid. Hierover verantwoordt de SVB zich periodiek. Deze verantwoording wordt door het Ministerie van SZW nauwlettend gevolgd. Voor een overzicht van de in 2014 geleverde prestaties ten aanzien van de reguliere aan de SVB opgedragen regelingen, verwijzen wij u naar het Jaarverslag SVB over 2014, dat de bewindspersonen van SZW op 18 mei 2015 met een positief oordeel aan uw Kamer hebben aangeboden. In 2014 heeft de SVB veel wetswijzigingen en succesvolle implementaties doorgevoerd. Uit het jaarverslag 2014 blijkt dat de SVB er ondanks deze opgave in is geslaagd om de dienstverlening en de prestaties bij genoemde wetten op peil te houden. Er vindt extern toezicht plaats op prestaties en de verantwoording van de SVB en er is risicomangement ingericht. Over dit laatste is uw Kamer met de aanbieding van het goedgekeurde Jaarplan van de SVB d.d. 22-12-2014 geïnformeerd.

99.

*Kunt u een overzicht geven van de werkvoorraden van de uitbetalingen van de AOW van de afgelopen zes maanden?*

99.

Er is geen sprake van een werkvoorraad uitbetaling AOW. Indien het recht op AOW eenmaal is vastgesteld, betaalt de SVB maandelijks uit, momenteel aan circa 3,3 miljoen rechthebbenden. De hierbij afgesproken tijdigheidspercentages worden gerealiseerd. Over 2014 was de realisatie volgens het jaarverslag 2014 van de SVB 99%.

100.

*Hoe kan het dat het begrote bedrag voor de invoering van trekkingsrechten zo ruim lijkt te worden overschreden?*

100.

Deze oorspronkelijke begroting is opgesteld op 30 september 2014 (RvB.110/14/NV/jh) en is gebaseerd op de toen voorhanden zijnde informatie (ervaringen opgedaan in het verleden en de Pilot Trekkingsrechten 2014). Door de SVB is in tussentijdse besprekingen vanaf eind 2014 aangegeven dat deze

begroting door voortschrijdende ontwikkeling (uitrol noodscenario's en herstelwerkzaamheden) niet realistisch meer was. Afgesproken is dat SVB na de eerste vier maanden een nieuwe kostenraming zou maken, omdat er dan meer zicht zou zijn op alle effecten en de wijze waarop ook de keten zich in zou gaan spannen om verbeteringen in het proces te realiseren.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Hoofdredeenen voor toename in benodigde capaciteit zijn:

- Meer budgethouders dan oorspronkelijk begroot
- Veel minder budgethouders kiezen voor het digitale kanaal dan begroot, veel meer via reguliere post. De administratieve processen vragen daardoor meer verwerkingstijd.
- Terugvalscenario's en de taken die de SVB in dat verband ambtshalve voor ketenpartners heeft overgenomen vergen meer capaciteit voor handmatige verwerking; daarnaast vloeien hier herstelwerkzaamheden uit voort.
- Extra capaciteit was nodig om de bereikbaarheid van de SVB te verbeteren. Voorzien was dat de communicatie richting budgethouders door gemeenten worden opgepakt, vanaf december ging de budgethouder echter (vooral) met de SVB contact opnemen.

101.

*De Algemene Rekenkamer stelt dat er geen uitvoeringstoets is gedaan. Waarom is dit niet gebeurd?*

101.

Nadat de staatssecretaris van VWS het voornemen had geformuleerd om het trekkingsrecht op te dragen aan de SVB heeft hij de SVB op 12 juni 2013 gevraagd om op zo kort mogelijke termijn een plan op te stellen met als doelstelling om het systeem van trekkingsrecht met ingang van 2014 in te voeren en daarbij in te gaan alle organisatorische, juridische en financiële aspecten, alsmede de ICT. De roadmap van de SVB, die de staatssecretaris van VWS op 3 juli 2013 heeft ontvangen, bevat een beschrijving van het uitvoeringsproces dat de SVB voor ogen had, inclusief de verantwoordelijkheidsverdeling in de keten en de planning met afhankelijkheden. Ook worden risico's benoemd. De SVB heeft in de roadmap ook duidelijke uitspraken gedaan over de haalbaarheid. De Rekenkamer wijst erop dat er aan een uitvoeringstoets een aantal formele eisen moeten worden gesteld en dat de roadmap daaraan niet in alle opzichten voldeed. Gelet op het feit dat de relevante uitvoeringsaspecten wel in de roadmap zijn meegenomen, waren op basis van de roadmap de risico's wel in beeld.

102.

*Waarom is er geen ruimte gecreëerd voor uitstel, terwijl bij veel van de betrokken partijen al zichtbaar was dat er zaken niet goed liepen? Was gefaseerde invoering niet toch een beter idee geweest?*

103.

*Waarom is het hele traject toch in gang gezet? Wie heeft dat besloten en waarom?*

Hierbij beantwoorden wij vraag 102 en 103.

Voor het antwoord op deze vragen verwijzen wij graag naar de brief van de staatssecretaris van VWS van 18 mei jl, waarin hij in reactie op vragen van mevrouw Dik-Faber is ingegaan op eventuele alternatieven voor invoering per 1



januari 2015. Wij merken daarbij graag op dat met het besluit van mij en de Ketenpartners SVB, VNG en ZN tot het toepassen van terugvalscenario's de facto sprake is van een gefaseerde invoering.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

104.

*Wat is uw reactie op het oordeel van de Algemene Rekenkamer dat de invoering van de trekkingsrechten onzorgvuldig is verlopen?*

104.

Zoals de minister van VWS in haar reactie op het Rekenkamerrapport mede namens de staatssecretaris van VWS aangeeft, delen wij het oordeel van de Algemene Rekenkamer in dezen niet. In de brieven van de staatssecretaris van VWS van 28 april en 18 mei jl. is uitvoerig ingegaan op het besluitvormingsproces rondom de invoering van het trekkingsrecht. Wij betreuren dat de invoering van het trekkingsrecht niet goed is verlopen, maar de kwalificatie (onzorgvuldig) doet geen recht aan de inspanningen die zijn geleverd om risico's te identificeren, in beeld te houden en te beheersen of weg te nemen.

105.

*Wat is uw reactie op het oordeel van de Algemene Rekenkamer dat de ministeries van SZW en VWS beide in gebreke zijn gebleven in dit traject?*

105.

Wij delen dit oordeel van de Algemene Rekenkamer niet.

Uiteraard betreuren wij ook ten eerste dat de invoering van het trekkingrecht voor budgethouders niet zorgvuldig is verlopen. Om die reden heeft de staatssecretaris van VWS ook excuses aangeboden.

Wij merken ten aanzien van de besluitvorming op dat bij de implementatie van het trekkingsrecht werd uitgegaan van de conceptwetgeving die al langere tijd in voorbereiding was en in het parlement voorlag. De wetgeving was ook niet dermate gedetailleerd dat dit de voorbereiding van trekkingsrechten in de weg stond. Dat geldt evenzeer voor de discussie over de vraag wie het trekkingsrecht mocht uitvoeren. Wel heeft de hervorming van de langdurige zorg en de invoering van trekkingsrechten pgb in het najaar van 2014 bij partijen tot een cumulatie van werkzaamheden geleid. Dat geldt evenzeer voor late beleidsbeslissingen, zoals over de Wlz-indiceerbaren. Met name dit laatste leidde ook 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. Zoals de staatssecretaris van VWS in zijn brief van 18 mei jl. schreef trad eind 2014 een forse stremming op in het afwickelen 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 verdere proces in de verdere keten.

Ten aanzien van de rolinvulling merken wij op dat vanaf begin 2014 door VWS een programmasturing is ingericht, waarin risico's zichtbaar werden, zodat maatregelen konden worden genomen. Hoewel er - zoals ook door de Rekenkamer

wordt opgemerkt - verschillende rapporten waren waaruit nog onopgeloste problemen bleken, zijn die signalen herkend en is daarop gereageerd. 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 van 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. De voortgangsrapportages hebben gewerkt, doordat zij steeds een overzicht geven van de knelpunten die de ketenpartners gezamenlijk moesten 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 geïnformeerd.

**Kenmerk**  
770744-136906-LZ

Met het ingerichte programmamanagement, de positionering van de stuurgroep, het periodiek bestuurlijk overleg, het frequent overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, de pilots, de voortgangsrapportages, adviezen, gateways, onderzoeken, rapporten en audits evenals de in dit kader genomen besluiten en getroffen maatregelen is het maximale gedaan om de uitvoering zo zorgvuldig mogelijk te laten verlopen. Met de Rekenkamer constateren wij dat ondanks de maatregelen er helaas toch uitvoeringsproblemen zijn ontstaan

De eigenaar heeft aan het geldende normenkader, de vereisten uit de Kaderwet ZBO's, de Wet SUWI en elementen die aan bod horen te komen in een uitvoeringstoets voldaan. Zo geeft de minister van SZW ook aan in zijn reactie op het rapport van de Rekenkamer. SZW heeft al een aantal verbeteringen geïnitieerd: in onder andere de in 2014 gestarte herijking van de sturingsvisie van SZW en de ZBO's wordt de rolverdeling tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader uitgelegd en vastgelegd.

Zoals wij ook hebben aangegeven in de beantwoording op de vraag van de heer van Dijk, wordt het beleid ten aanzien van de governance van ZBO's op dit moment uitgewerkt door de minister van Wonen en Rijksdienst. Ook in de nieuwe Comptabiliteitswet, thans aanhangig bij de Raad van State, wordt aandacht besteed aan de verantwoordelijkheidsverdeling tussen departementen en portefeuillehouders. De nieuwe Comptabiliteitswet biedt meer helderheid voor de verantwoordelijkheidsverdeling, waarmee in belangrijke mate wordt voldaan aan de aanbevelingen van de Rekenkamer hieromtrent.