

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:

Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag
www.rijksoverheid.nl

Kenmerk

791175-138798-LZ

Bijlage(n)

1. Voortgang Marsroute 15 mei van de SVB d.d. 29 juni jl
2. a) Aanbiedingsbrief Auditrapportage 2^{de} vervolgoopdracht d.d. 24 juni jl.
b) rapportage auditdienst 2^{de} vervolgoopdracht d.d. 24 juni jl.
3. Uitkomsten belronde non-respons en non-declaratie onder pgb-budgethouders d.d. 29 juni jl.

Datum 29 juni 2015
Betreft Voortgang trekkingsrecht pgb

Geachte voorzitter,

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

Met deze brief kom ik tegemoet aan mijn toezegging (bij brief d.d. 19 juni, met kenmerk 785606-138341-LZ) om de Kamer op maandag 29 juni te informeren over de voortgang van de invoering van het trekkingsrecht pgb. In deze brief ga ik in op de stand van zaken op de belangrijke pijlers van implementatie: betalen, herstellen en verbeteren. Voorts informeer ik uw Kamer over de resultaten van een onderzoek onder budgethouders die nog geen zorgovereenkomst bij de SVB hebben ingediend (non respons) en onder budgethouders die nog geen declaratie op hun zorgovereenkomst hebben ingediend.

Ik blijf – ook conform uw nadrukkelijke wens - prioriteit leggen bij betalen. Op basis van de meest recente gegevens van de SVB, constateer ik dat de resultaten op dit vlak, zoals gemeld in de brief van 18 mei jl., duurzaam zijn. Ik constateer dat de dalende trend op het Rapid Respons Team (RRT) van de SVB zich de laatste weken enigszins lijkt te stabiliseren. Conform de afspraak met uw Kamer zal de voorziening van het RRT worden gecontinueerd. Bij het herstel geldt de wens om te komen tot een meer fundamentele verbetering en vereenvoudiging van het systeem. Dit zal invloed hebben op de aard, omvang en tempo van het herstel. Ik wil deze zomer gebruiken om deze fundamentele keuzes voor te bereiden om ze direct na het zomerreces in een bestuurlijk overleg met Per Saldo, de BVKZ en de ketenpartners te bespreken en vast te stellen. Daarnaast zal ik samen met de ketenregisseurs, de SVB, de VNG en ZN, in het kader van herstel, deze zomer concrete afspraken met de gemeenten en zorgkantoren maken om het proces van herindicaties van budgethouders zo in te richten dat het tempo van uitbetaling van pgb's geborgd blijft.

1. Betalen

Kenmerk
791175-138798-LZ

In mijn brief van 18 mei jl. is de Kamer geïnformeerd over de behaalde resultaten in het kader van de motie Dijkstra.¹ Dit beeld is geactualiseerd aan de hand van bijgesloten rapport van de auditdienst van de SVB en de voortgangsrapportage "Marsroute 15 mei" van de SVB die ik op respectievelijk 25 juni jl. en 29 juni jl. heb ontvangen. Op basis van dit actuele beeld concludeer ik dat de resultaten zoals gemeld in de brief van 18 mei jl. duurzaam zijn.

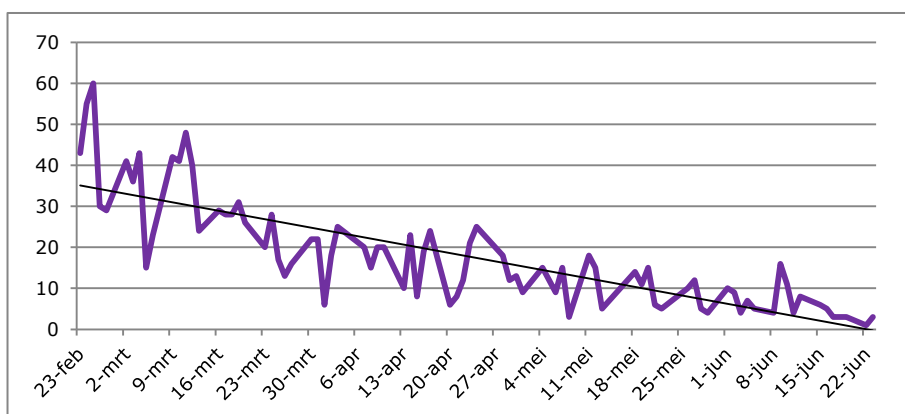
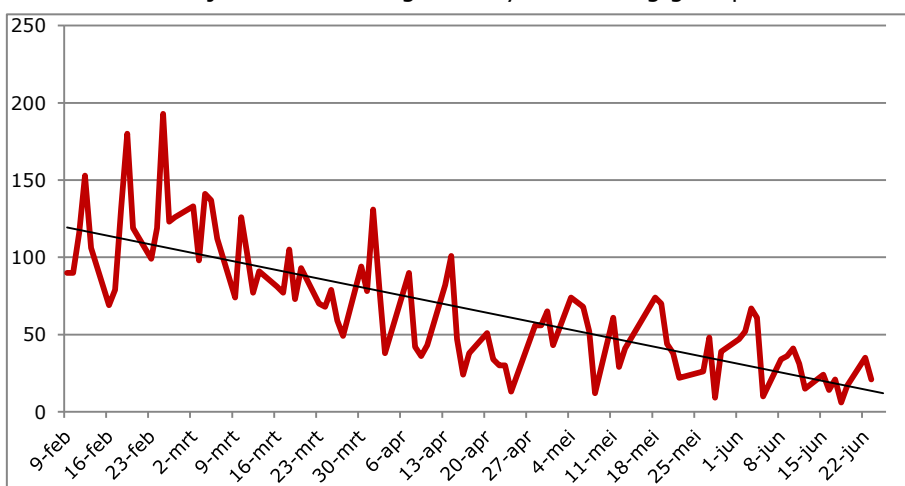
Op de gemaakte afspraken geldt het volgende:

- *Uitbetaling:* Bijgevoegde rapportage van de auditdienst geeft een stabiel beeld; medio juni is 95% van alle vanaf 1 april betaalbaar gestelde declaraties binnen 10 werkdagen na binnenkomst betaald. Mede naar aanleiding van het debat van 4 juni jl. heeft de SVB de doorlooptijd via een alternatieve methode in beeld gebracht, waarbij alle binnengekomen urendeclaraties over de maand mei in het proces zijn gevolgd. Hieruit blijkt dat:
 - 92% van de urendeclaraties tijdig zijn uitbetaald;
 - 3% van de urendeclaraties tijdig zijn verwerkt, doch is de betaling afgekeurd, omdat bijvoorbeeld het budget is uitgeput of het maximumtarief is overschreden;
 - bij 5% van de declaraties is meer tijd nodig voor de afhandeling.
- *Werkvoorraad:* In het debat van 4 juni is veel gesproken over de vraag hoe het zit met het uitbetalen van niet-betalbaar gestelde declaraties. Ik heb u aangegeven dat deze allemaal in de werkvoorraad zitten. Tevens heb ik u toegezegd dat ik de samenstelling van deze werkvoorraad nader zou onderzoeken. Graag voldoe ik hierbij aan deze toezegging. Uit dit onderzoek blijkt dat de werkvoorraad van openstaande declaraties van 20.108 op 21 juni jl. als volgt is opgebouwd:
 - 10.509 declaraties zijn recent binnengekomen en kunnen binnen 10 dagen worden uitbetaald;
 - bij 6.584 declaraties is vastgesteld dat ze via een spoedbetaling zijn betaald;
 - 3.015 declaraties, waarvan 2.515 declaraties naar verwachting via een spoedbetaling zijn betaald, maar moet dit nog definitief worden vastgesteld. Tenslotte zijn er nog 500 die betrekking op het verantwoordvrije besteedbare bedrag.

De afgelopen maanden heeft de SVB ook declaraties definitief afgekeurd, bijvoorbeeld omdat het budget volledig was uitgenut of omdat er meer dan het maximumtarief is gedeclareerd. Het betreft 1,6% van alle ingediende declaraties over de periode januari tot en met mei die vanuit de SVB terecht zijn afgekeurd. In een stabiele situatie zal het blijven voorkomen dat er declaraties worden afgekeurd. Echter in deze herstelfase vraag ik de budgethouders om zich te melden als dit vanuit hun perspectief onterecht zou zijn. Definitief afgekeurde declaraties zijn zichtbaar op Mijnpgb.

¹ TK, 2014-2015, 25657, nr. 170.

- *Urgente betalingen:* De SVB geeft aan dat sinds 1 mei jl. 91% van de meldingen van Per Saldo binnen 3 werkdagen is betaald. Hierbij is uitgegaan van een nieuwe berekeningswijze die samen met Per Saldo is afgestemd. Bij Per Saldo was de afgelopen periode sprake van een dalende trend met betrekking tot het aantal meldingen (grafiek 1). Ook het aantal herhaalmeldingen bij Per Saldo neemt af (grafiek 2). Deze dalende trend zien we ook bij de Helpdesk Zorgaanbieders: het aantal dagelijkse meldingen neemt af van circa 5 naar circa 3 zorginstellingen. De laatste weken lijken de urgente meldingen zich te stabiliseren. Dit komt mede omdat bepaalde budgethouders – zoals diegenen die te maken hebben met combicontracten - betalingen via het RRT moeten laten lopen, omdat de juiste verwerking in de systemen nog gaat plaatsvinden.



- *Bereikbaarheid van de SVB:* In de eerste twee weken van juni heeft de SVB ruim 34.000 telefoontjes verwerkt met een gemiddelde wachttijd van 14 seconden. Daarmee is de bereikbaarheid conform afspraak. De SVB heeft de afgelopen weken extra ingezet op lokaal en regionaal overleg met gemeenten, om hen te ondersteunen bij het op orde brengen van hun processen. Hierdoor was de telefonische bereikbaarheid van de relatiemanagers voor gemeenten niet optimaal. Dit is door de SVB onderkend en wordt opgelost

3. Herstel

3.1. Voortgang herstel

Kenmerk
791175-138798-LZ

De ketenregisseurs, mevrouw Van Es en de heer Van Gastel, zijn per 1 april gestart om als ketenregisseurs regie te voeren op de uitvoering van het herstelplan.² In hun bijgevoegde tweede voortgangsbrief brengen ze aan mij verslag uit van hun acties en bevindingen.

Een belangrijk onderdeel van het herstel is het - waar nodig - door de ketenpartners op orde brengen van de basisgegevens van de budgethouder (wet, budget en zorgovereenkomsten). De ketenregisseurs constateren dat dit herstel gaande is. In hun brief (op pagina 3) geven ze een opsomming van de bereikte resultaten tot dusverre.

De ketenregisseurs constateren dat het zogenaamde 'omhangen' van zorgovereenkomsten onder de juiste wet of juiste verstrekker een kritisch proces is en een grote afhankelijkheid kent met andere herstelacties. Hiervoor ontwikkelt de SVB een geautomatiseerde verwerking. Deze wordt momenteel gezien op risico's en effectiviteit. Ook worden mogelijke alternatieven in beeld gebracht. Het detailplan, waarbij voor iedere ketenpartner duidelijk is welke actie wanneer van hem wordt gevraagd, wordt op basis van deze uitkomsten aangepast. Ondertussen wordt de stapsgewijze aanpak van het herstel de komende periode voortgezet. De ambitie is om op 1 januari 2016 het systeem van trekkingsrechten verder te stabiliseren. Vandaar dat ik de ketenregisseurs ondersteun in hun initiatief om een extern contra-expertise te laten uitvoeren of met de ingezette herstelacties deze doelstelling wordt bereikt. Tenslotte wijzen de ketenregisseurs mij erop dat de wens om te komen tot een meer fundamentele verbetering en vereenvoudiging van het systeem, invloed zal hebben op de aard, omvang en tempo van het herstel.

Met de ketenregisseurs en ketenpartners zie ik vanaf de zomer een extra werkbelasting bij de ketenpartners, omdat gemeenten vanaf dat moment cliënten met overgangsrecht zullen gaan herindiceren. Om er voor te zorgen dat dit geen risico's oplevert voor lopende processen en het betalen van budgethouders, onderschrijf ik het belang om hiervoor een marsroute op te stellen. Samen met de ketenregisseurs wil ik deze zomer met gemeenten hierover concrete resultaatsafspraken maken.

3.2. Informeren budgethouders en zorgverleners

Het versturen van budgetoverzichten is een belangrijk instrument voor budgethouders om regie te hebben op hun pgb en zelf een controle op de gegevens te kunnen doen. Het budgetoverzicht geeft de budgethouder inzicht in hoeveel er besteed is en hoeveel er nog over is van het beschikbare budget. Dit overzicht moet juist zijn. Daarom is het van belang dat de informatie die zij krijgen is gecontroleerd. Als dit is afgerond, volgt een budgetoverzicht per post. Budgethouders waarvan de gegevens als gevolg van de herstelwerkzaamheden in de keten later worden hersteld, zullen later in het jaar hun budgetoverzicht

² Op 24 maart jl. is de Kamer over het herstelplan geïnformeerd (TK, 2014-2015, 25657, nr. 146).

ontvangen. Concreet betekent dit dat budgethouders de overzichten later krijgen dan ze op grond van eerdere informatie konden verwachten. De budgethouders zullen via de website van de SVB en de binnenkort uit te brengen nieuwsbrief hierover nader worden geïnformeerd.

Kenmerk
791175-138798-LZ

In het debat van 4 juni jl. heb ik toegezegd om de mogelijkheden te bezien voor individuele zorgverleners om zich bij het RRT of de SVB te melden. Op dit moment is het zo dat alle zorgverleners met een nummer van de Kamer van Koophandel, zoals bijvoorbeeld zzp-ers die voor meerdere budgethouders werken, zich kunnen melden bij de Helpdesk Zorgaanbieders. Zij bezien de casus en kunnen bij SVB een spoedbetaling inzetten of een voorschot laten verlenen. Voor individuele zorgverleners zonder KvK-nummer kan de budgethouder zich mede namens deze zorgverlener melden bij Per Saldo of de SVB. Daarmee is voor iedereen een route beschikbaar om zich te melden. Een uitbreiding van deze mogelijkheden, door bijvoorbeeld de individuele zorgverlener rechtstreeks contact op te laten nemen met de SVB, vind ik niet wenselijk omdat hiermee de privacy van de budgethouder in het gevaar kan komen. De SVB hanteert op basis van vigerende regelgeving de lijn dat de budgethouder zich alleen officieel kan laten vertegenwoordigen door een door hem aangewezen gemachtigde of door een wettelijk aangewezen vertegenwoordiger. Daarnaast kan met deze uitbreiding de SVB in de ongewenste positie komen van bemiddelaar tussen budgethouder en zorgverlener.

3.3 Compensatieregeling

Ik werk met veel urgentie aan de uitwerking van een mogelijke compensatieregeling voor zorgverleners en budgethouders die materieel nadeel hebben ondervonden door de problemen bij de invoering van het trekkingsrecht voor het pgb. De ketenregisseurs hebben mij in hun brief geadviseerd over een mogelijke compensatieregeling (zie bijlage bij mijn brief van 18 mei jl.). Zij hebben mij geadviseerd om een en ander nader uit te werken. Thans wordt een onderzoek uitgezet dat mij meer inzicht moet geven in de omvang van de groep (mogelijk) gedupeerden, en de aard en omvang van de geleden materiële schade. Het streven is om dit beeld in de zomer te hebben. Vervolgens zal ik, na overleg met en toetsing door betrokken partijen, besluiten over de vormgeving en uitvoering van een compensatieregeling. De uitkomsten van dit traject zal ik met de Kamer delen. Zoals ik mijn brief van 18 mei jl. heb gemeld, mag het uitvoeren van een regeling het betalen en herstel niet doorkruisen. Een dergelijke regeling zou zodoende waarschijnlijk in het najaar kunnen worden opengesteld. Een en ander zal worden bezien in relatie tot de uitkomsten van de lopende rechtszaak waar ik in mijn brief van 23 juni jl. een reactie op heb gegeven.

3.4 Meerkosten SVB

Ik heb toegezegd de Kamer te informeren over de definitieve begroting van de SVB over 2015, zodra deze is vastgesteld. Het overleg met SVB over de begroting heeft niet geleid tot andere inzichten en ik beschouw de begroting, waarover de Kamer is geïnformeerd in mijn brieven van 18 en 20 mei jl., als definitief.³ Ik zal zorgdragen voor voldoende middelen ter uitvoering van de taken die de SVB in 2015 ter hand dient te nemen. Daarin wordt voorzien in het kader van het reguliere begrotingsproces. De afrekening zal op basis van nacalculatie plaatsvinden.

³TK, 2014-2015, 25657, nr. 170 en 768936-136702-LZ.

4. Verbeteren en vereenvoudigen

Kenmerk
791175-138798-LZ

Naast aandacht voor betalen en herstellen wordt ondertussen ook gewerkt aan het verbeteren van het reguliere proces; als onderdeel van het herstelproces en in het verbeterplan dat ik u heb toegezegd naar aanleiding van de moties die hierover zijn ingediend.⁴ Zoals tijdens het debat van 4 juni jl. alsmede in de brief van 19 juni jl. is aangegeven, is de eerste stap voor dit verbeterplan het onderzoek van KPMG. Dit onderzoek brengt de ook door uw Kamer gevraagde en gewenste verbeteringen en vereenvoudigingen in beeld en hoe deze gefaseerd zijn te realiseren.

Een andere belangrijke eerste stap is de brainstorm, met een brede vertegenwoordiging van betrokken partijen, die 29 juni jl. onder leiding van de ketenregisseurs heeft plaatsgevonden. Het doel van de brainstorm is het bijeenbrengen van ideeën over vereenvoudigingsmogelijkheden voor het trekkingsrecht pgb. We verwachten dat we met de uitkomsten het herstel- en verbetertraject voor het trekkingsrecht kunnen versterken.

Het onderzoek richt zich op de governance (wie is waarvoor verantwoordelijk?), de werkprocessen (hoe voer je taken praktisch uit?) en de systemen (wat is aan ondersteuning nodig?). Bij deze aspecten wordt zowel gekeken naar verbeteringen en vereenvoudigingen die een langere implementatietijd nodig hebben als naar huidige uitvoeringspraktijk. Belangrijke uitgangspunten bij de uitwerking van de gewenste verbeteringen zijn gebruiksvriendelijkheid voor de budgethouder, fraudebestrijding, transparante gegevensstromen en zorgvuldig beheer. Het onderzoek van KPMG is begin mei gestart en zal naar verwachting half juli worden afgerond.

Dit onderzoek biedt naar verwachting een goede basis om tot vereenvoudiging te komen. Daarbij sta ik open voor alle opties en suggesties die het proces voor de budgethouder in de uitvoering versimpelen en de eigen regie bij budgethouder versterken. Hierbij zal ik ook de meer fundamentele vragen aan de orde stellen, zoals de rol van de zorgovereenkomst in het systeem en de methode van aanlevering hiervan, alsmede de noodzaak van en omgang met de maximumtarieven.

Voor deze vereenvoudiging staat bij mij in ieder geval centraal dat:

- het systeem eenvoudiger wordt voor de budgethouder, bijvoorbeeld door het aanpassen van de portalen;
- het systeem eenvoudiger wordt in de uitvoering, bijvoorbeeld door een meer vergaande digitalisering en standaardisering;
- het systeem eenvoudiger wordt door het aantal stappen in de keten te reduceren.

Vlak na het reces zal ik een bestuurlijk overleg met alle betrokken partijen beleggen, zoals in de inleiding genoemd, waarin ook fundamentele keuzes voor vereenvoudiging voor 2016 worden besproken. Hiertoe vinden nu voorbereidende brainstormgesprekken met de ketenpartners plaats. Hoewel vereenvoudiging essentieel is, dient de invoering daarvan ordelijk en beheersbaar te verlopen. Het huidige betalingsproces loopt steeds beter, maar moet wel stabiel blijven. Het

⁴ Het betreft de motie van leden Van Dijk en Van 't Wout (TK, 2014-2015, 25657, nr. 112), de motie van de leden Dijkstra en Bergkamp (TK, 2014-2015, 25657, nr. 126) en de motie van het lid Dik-Faber (TK, 2014-2015, 25657, nr. 128).

herstel gaat stap voor stap. Beide mogen niet worden verstoord door te snel ingevoerde vereenvoudigingen en verbeteringen. Andersom moeten de vereenvoudigingen en verbeteringen bij voorkeur bijdragen aan stabiel betalen en herstel; een realistische fasering in de verbeterplannen is daarom cruciaal.

Kenmerk
791175-138798-LZ

5. Onderzoek onder budgethouders over non respons en niet declareren

Zoals eerder aangegeven, heb ik een onderzoek laten uitvoeren naar de redenen waarom sommige budgethouders, ondanks rappels van de SVB, geen zorgovereenkomst hebben opgestuurd. Ook is nagegaan waarom budgethouders met een ingestuurde zorgovereenkomst soms nog geen declaratie op hun zorgovereenkomst hebben ingediend. Dit onderzoek onder budgethouders heeft de volgende resultaten:

Non respons

Volgens opgave van de SVB waren er op 25 maart jl. 5.300 budgethouders die tot deze groep behoorden (4% van alle budgethouders). Uit een belronde onder 258 budgethouders blijkt dat meer dan helft van de budgethouders afziet van het gebruik van een pgb. Hiervoor geven zij meerdere redenen aan. De belangrijkste zijn: ze kiezen voor een andere vorm van zorg en/of ondersteuning (16%), zij geven aan geen ondersteuningsbehoefte meer te hebben (10%), ze vinden de regeldruk te hoog (8%) of ze zien af van een pgb vanwege te hoge eigen bijdrage (6%). Daarnaast komt uit de belronde naar voren dat een groep budgethouders inmiddels al wel een zorgovereenkomst naar de SVB heeft opgestuurd. Volgens de budgethouder heeft de SVB deze in behandeling (18%), is deze door de SVB niet ontvangen of nog niet verwerkt (18%) of door de SVB afgekeurd (4%). Volgens de SVB is de groep non-respons eind juni gedaald naar 3.544 budgethouders.

Niet declareren

Volgens opgave van de SVB waren er op 25 maart jl. 46.000 zorgovereenkomsten waarop nog niet is gedeclareerd. Op 27 mei jl. was dit afgenomen naar 31.000 zorgovereenkomsten.⁵ Budgethouders zijn op twee momenten gebeld: 281 budgethouders uit het gegevensbestand van 25 maart jl. zijn in mei gebeld; 140 budgethouders uit het gegevensbestand van 27 mei j. zijn gebeld in juni. De uitkomsten komen op beide peilmomenten nagenoeg overeen. Uit deze belronde blijkt meer dan de helft van de budgethouders alsnog een declaratie bij de SVB te hebben ingediend.

Uit het onderzoek komen de volgende redenen van niet-declareren naar voren:

- er heeft nog geen zorgverlening plaatsgevonden;
- de budgethouder ziet af van een pgb;
- de SVB heeft de declaratie teruggestuurd, omdat deze onvolledig was;
- de budgethouder heeft nog geen toekenningbeschikking van de gemeente;
- de budgethouder geeft aan (inmiddels) tot de groep maandloners te behoren.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat een goede communicatie naar de budgethouders van belang is. Dat blijkt ook uit de meldingen bij het RRT en de

signalen van Per Saldo. Alle ketenpartners hebben hierbij een rol. Budgethouders moeten actief worden geïnformeerd over de wijze waarop zij declaraties en zorgovereenkomsten moeten indienen en worden gewezen op hoe fouten zijn te herstellen. De SVB hanteert die werkwijze inmiddels. De resultaten bevestigen tevens dat digitalisering van het aanleveren van declaraties en zorgovereenkomsten en inzicht in de gegevens via Mijnpgb cruciaal is voor het overzicht bij budgethouders. Daar werkt de SVB in het kader van herstel en verbetering aan. Deze belronde levert daarmee informatie op voor de ketenregisseurs richting de gemeenten en zorgkantoren. Ik zal zelf wethouders oproepen om opnieuw de groep van non-respons en non-declaranten actief te benaderen. In de communicatiewerkgroep is het verbeteren van de communicatie naar de budgethouder voorts continu onderwerp van gesprek en actie.

Kenmerk
791175-138798-LZ

6. Tot slot

De komende maanden zullen worden gebruikt om het herstel verder te brengen, de compensatieregeling uit te werken en keuzes voor te bereiden voor fundamentele vereenvoudigingen en verbeteringen van het huidige systeem. Ik zal de Kamer in september wederom over de voortgang informeren.

Hoogachtend,

de staatssecretaris van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport,

drs. M.J. van Rijn