

## **Schriftelijke Kamervragen over pgb-trekkingsrechten d.d. 26 januari 2016 (2016Z1477)**

Vragen vanuit de SP-fractie:

Vraag 1

Hoeveel mensen hebben nieuwe contracten moeten maken in verband met nieuwe indicaties?

Antwoord 1

Een nieuwe indicatie hoeft niet in alle gevallen te leiden tot een nieuwe of gewijzigde zorgovereenkomst. Een zorgovereenkomst kan bovendien ook worden vernieuwd of gewijzigd zonder dat daaraan een nieuwe indicatie of herbeoordeling ten grondslag ligt. De SVB heeft in maanden november en december 2015 en januari van 2016 54.285 nieuwe en 82.720 gewijzigde zorgovereenkomsten ontvangen. Er wordt in dit licht van het voorgaande niet apart geregistreerd welk deel het gevolg is van een wijziging van de indicatie.

Vraag 2

Zijn alle toekenningsbeschikkingen inmiddels verstuurd? Zo nee, voor hoeveel mensen is dit nog niet gebeurd?

Antwoord 2

Ketenregie geeft in de rapportage van 22 februari 2016 aan dat zij op grond van het aantal aangeleverde toekenningsberichten en de bestuurlijke verklaringen van gemeenten verwacht dat – met uitzondering van individuele casuïstiek – de toekenningsberichten voor 2016 bij de SVB zijn aangeleverd.

Vraag 3

Hoeveel gemeenten hebben nog niet alle (her)indicaties afgerond? Hoeveel mensen betreft dit? Kunnen deze (her)indicaties inmiddels automatisch worden verwerkt?

Antwoord 3

Ketenregie geeft in de rapportage van 22 februari 2016 aan dat circa 300 gemeenten ongeveer 32.500 budgetten tot 30 april 2016 hebben verlengd om meer tijd te nemen om de herindicaties zorgvuldig uit te voeren. Wanneer de gemeenten de toekenningsberichten op een correcte, volgens de afgesproken wijze aanleveren, kan de SVB deze automatisch verwerken.

Vraag 4

Zijn alle zorgcontracten verwerkt?

Antwoord 4

Het initiatief voor het insturen van een wijzigingsformulier of een nieuwe zorgovereenkomst ligt bij de budgethouder. Het is onderdeel van het reguliere proces dat er altijd zorgovereenkomsten in de werkvoorraad zijn. De SVB meldt dat budgethouders in de maanden november, december en januari 137.005 (wijzigingen van) zorgovereenkomsten hebben ingestuurd. De werkvoorraad en de doorloopsnelheid is in deze periode bij de SVB stabiel gebleven. Op 13 maart jl. lagen er bij gemeenten en zorgkantoren in totaal nog circa 5.400 zorgovereenkomsten waarbij nadere actie nodig is van de budgethouder (het op verzoek van budgetverstrekker aanpassen van de zorgovereenkomst of het aanvullen van zorgbeschrijvingen door Wlz-budgethouders) of de budgetverstrekker (het accorderen van de zorgovereenkomst).

Wanneer een declaratie begin 2016 niet kan worden betaald omdat een geaccordeerde zorgovereenkomst voor 2016 ontbreekt, wordt contact door de SVB opgenomen met de betreffende budgethouder. Om de betaling alsnog bij spoed mogelijk te maken is afgesproken dat de SVB bij een ontbrekende zorgovereenkomst de geldige zorgovereenkomsten uit 2015 met één maand verlengt.

#### Vraag 5

Hoeveel mensen hebben meerdere malen hun dossiers aan moeten leveren omdat deze kwijt waren geraakt? Hoeveel dossiers zijn kwijtgeraakt?

#### Antwoord 5

De SVB meldt dat zij thans incidenteel signalen ontvangt van budgethouders die aangeven dat ingestuurde zorgovereenkomsten of declaraties ontbreken of niet zichtbaar zijn op Mijnpgb. Uit nader onderzoek van deze signalen blijkt volgens de SVB dat in die gevallen de betreffende documenten veelal nog in behandeling waren, waardoor deze nog niet betaald waren of zichtbaar waren in Mijnpgb.

#### Vraag 6

Als mensen nu declaraties indienen, worden deze dan nog steeds handmatig verwerkt?

#### Antwoord 6

De verwerking van declaraties hangt af van de kwaliteit en de wijze waarop deze worden ingediend. Dit is divers. Urenbriefjes die via de portal Mijnpgb worden ingestuurd, worden volledig geautomatiseerd verwerkt door de SVB. Tenzij sprake is van uitval, bijvoorbeeld als gevolg van een budgettekort. Dan vindt handmatige verwerking plaats. Overige declaraties die via Mijnpgb worden ingediend, zoals facturen, worden deels geautomatiseerd verwerkt. Declaraties die via de post binnenkomen bij de SVB worden bij ontvangst gedigitaliseerd en vervolgens deels geautomatiseerd en deels handmatig verwerkt.

#### Vraag 7

Zijn er mensen gestopt met zorg via een pgb doordat ze in de problemen zijn gekomen door fouten in het dossier? Zo ja, hoeveel mensen zijn dit?

#### Antwoord 7

De reden waarom mensen eventueel stoppen met een pgb wordt niet geregistreerd.

#### Vraag 8

Hoeveel zorgverleners zijn in de problemen gekomen door fouten veroorzaakt door handmatige verwerking van dossier en/of het administratief vastlopen?

#### Antwoord 8

Dit is niet bekend. Mede op verzoek van de Kamer werk ik aan een compensatieregeling voor personen en zorginstellingen die financieel nadeel hebben ondervonden. In onder meer de brieven van 11 september 2015 (TK, 2015–2016, 25 657, nr. 203) en 7 december 2015 (TK, 2015–2016, 25 657, nr. 227) heb ik de Kamer hierover geïnformeerd.

#### Vraag 9

Hoeveel budgethouders zijn er in 2016?

#### Antwoord 9

Volgens opgave van de SVB staan er eind januari 2016 125.835 budgethouders met een geldig budget in het systeem geregistreerd.

#### Vraag 10

Hoeveel budgethouders hebben door de fouten in de gegevensverwerking nog geen zekerheid over (de hoogte van) hun pgb (en dus zorg) in 2016?

#### Antwoord 10

Ketenregie verwacht volgens hun rapportage van 22 februari 2016 dat– met uitzondering van individuele casuïstiek – de budgetverstrekkers voor hun budgethouders de toekenningbeschikkingen voor 2016 bij SVB hebben aangeleverd. Daarmee hebben deze budgethouders zekerheid over hun budget voor 2016. Ter controle hebben in het kader van de jaarovergang alle budgethouders een brief ontvangen waarin is aangegeven of voor 2016 een

budget geregistreerd staat bij de SVB. Eventuele fouten kon de budgethouder aan zijn budgetverstrekker doorgeven.

#### Vraag 11

Hoeveel zorgcontracten moest een budgethouder gemiddeld insturen?

#### Antwoord 11

De budgethouder bepaalt zelf op welke wijze en met hoeveel zorgverleners hij/zij de benodigde zorg invult. Op basis van ervaringscijfers over 2015 geeft de SVB aan dat een budgethouder gemiddeld van 1,8 – 1,9 zorgverleners zorg en ondersteuning krijgt en daarvoor een zorgovereenkomst moet opstellen.

#### Vraag 12

Hoeveel mensen hebben een klacht ingediend bij de Nationale Ombudsman over het pgb en hoeveel van die klachten waren naar aanleiding van fouten in het systeem? Kunt u dit specificeren in een totaaloverzicht en een maandelijks overzicht?

#### Antwoord 12

De Nationale Ombudsman heeft aangegeven dat zij in 2015 1.009 klachten en signalen hebben geregistreerd die betrekking hebben op de uitvoering van het trekkingsrecht. Deze klachten en signalen zijn niet verder gespecificeerd naar onderwerp. Het gaat om klachten en signalen over de SVB, gemeenten en/of zorgkantoren. Hieronder is het totaal aantal klachten en signalen geregistreerd bij de Nationale Ombudsman uitgesplitst over de maanden van 2015. Hieruit komt naar voren dat vooral begin 2015 klachten zijn binnengekomen en dat bij de stabilisatie van de uitbetalingen het aantal klachten fors is gedaald.

Maand	Aantal klachten en signalen bij Nationale Ombudsman
Januari 2015	19
Februari 2015	160
Maart 2015	216
April 2015	163
Mei 2015	127
Juni 2015	75
Juli 2015	51
Augustus 2015	53
September 2015	37
Oktober 2015	16
November 2015	34
December 2015	58
<b>Totaal 2015</b>	<b>1.009</b>

#### Vraag 13

Hoeveel mensen hebben er een klacht ingediend bij Per Saldo over het pgb en hoeveel van die klachten waren naar aanleiding van fouten in het systeem? Kunt u dit specificeren in een totaaloverzicht en een maandelijks overzicht?

### Antwoord 13

Per Saldo meldt mij dat in 2015 in totaal 4.821 klachten zijn binnengekomen over de uitvoering van het trekkingsrecht. Zij hebben dit aantal niet uitgesplitst naar aard van de klacht. Daarnaast zijn bij Per Saldo in 2015 in totaal 2.019 meldingen van budgethouders binnengekomen over verkeerde gegevens in hun dossier. Deze meldingen zijn allen doorgezet naar de SVB en door de SVB opgepakt. Daarbij heeft de SVB zo nodig contact gelegd met de budgetverstrekker. In de tabel hieronder zijn de aantallen klachten en meldingen over het dossier uitgesplitst over de maanden van 2015. Hieruit komt naar voren dat vooral begin 2015 klachten zijn binnengekomen en dat bij de stabilisatie van de uitbetalingen het aantal klachten fors is gedaald.

Maand	Aantal klachten bij Per Saldo	Aantal meldingen verkeerde gegevens in dossier bij Per Saldo
Januari 2015	1404	--
Februari 2015	1159	--
Maart 2015	904	205
April 2015	274	217
Mei 2015	200	129
Juni 2015	187	212
Juli 2015	140	247
Augustus 2015	116	178
September 2015	99	212
Oktober 2015	110	156
November 2015	110	242
December 2015	118	221
<b>Totaal 2015</b>	<b>4821</b>	<b>2019</b>

### Vraag 14

Bij hoeveel mensen staan er nu fouten in de dossiers?

### Antwoord 14

Iedere budgethouder is in het kader van de jaarovergang individueel geïnformeerd over status van het dossier en uitgenodigd te reageren als die niet correct is. Volgens de rapportage van 22 februari 2016 verwacht de ketenregie dat, met uitzondering van individuele casuïstiek, de budgetverstrekkers voor de budgethouders hun toekenningsberichten voor 2016 hebben aangeleverd. Om de uitbetaling voor iedereen te kunnen garanderen blijft de procedure voor spoedbetalingen gehandhaafd.

### Vraag 15

Als iemand een fout in zijn of haar dossier constateert, hoe lang duurt het dan om deze te herstellen?

### Antwoord 15

Volgens de SVB is dit afhankelijk is van de fout die is geconstateerd en wie deze kan oplossen. De SVB is voor een herstelactie veelal afhankelijk van de budgetverstrekker. Een correctie verwerkt de SVB doorgaans binnen één tot vier werkdagen.

#### Vraag 16

Bij hoeveel mensen hebben fouten in het systeem geleid tot problemen in de uitbetaling?

#### Antwoord 16

In de zomer van 2015 heeft een onderzoek plaatsgevonden om meer inzicht te krijgen in de aard en omvang van het financiële nadeel als gevolg van de betalingsproblemen bij de invoering van trekkingsrecht en het aantal mensen dat nadeel heeft ondervonden. Het rapport "Financiële schade betalingsperikelen trekkingsrechten pgb" d.d. september 2015 is naar de Kamer toegestuurd bij de brief van 11 september 2015 (TK, 2015-2016, 25 657, nr. 203). Uit dit onderzoek komt naar voren dat in de periode januari tot en met juni 2015 bij 6 tot 9 procent van de uitbetalingen problemen zijn geweest.

#### Vraag 17

Hoeveel mensen hebben meerdere malen hun informatie aan moeten leveren doordat het systeem niet goed functioneert?

#### Antwoord 17

Dit is niet bekend. Er zijn meerdere redenen voor het herhaald aanleveren van informatie.

#### Vraag 18

Is mijn-rgb voldoende ontwikkeld om mensen inzicht te geven in hun dossier en eventuele fouten te kunnen herkennen, en vervolgens actie te ondernemen om deze fouten te herstellen?

#### Vraag 19

Werkt mijn-rgb en de formulieren in het systeem inmiddels naar behoren? Zo nee, welke fouten zitten er nog in dit systeem?

#### Antwoord 18 en 19

Mijn PGB bevat de actuele gegevens voor budgethouders om regie te kunnen voeren op hun rgb en de juistheid van het budget en betalingen te kunnen vaststellen. Het afgelopen jaar zijn, in overleg met Per Saldo, veel verbeteringen doorgevoerd in Mijn PGB. Op dit moment kunnen budgethouders in Mijn PGB digitaal hun persoonsgegevens bekijken of wijzigen, een nieuw rekeningnummer doorgeven, betalingsgegevens bekijken, het budgetoverzicht bekijken, documenten sturen (uploaden), een urenbriefje, rekening of factuur indienen, loonstroken downloaden (wanneer de SVB de salarisadministratie doet) en ziekte, herstel of zwangerschap doorgeven. Daarnaast kunnen budgethouders telefonisch of per post hun wijzigingen doorgeven. In overleg met Per Saldo en budgethouders wordt binnenkort opnieuw bekeken op welke punten de gebruiksvriendelijkheid van de portal verder is te verbeteren. Waar mogelijk worden deze direct doorgevoerd.

#### Vraag 20

Hoeveel FTE medewerkers bij zorgkantoren, gemeenten en bij de SVB zijn bezig met het verwerken van alle (her)indicaties?

#### Vraag 21

Hoeveel FTE medewerkers bij zorgkantoren, gemeenten en bij de SVB zijn bezig met het corrigeren van (gemaakte) fouten?

#### Antwoord 20 en 21

ZN, VNG en SVB hebben mij gemeld dat zij niet weten hoeveel FTE medewerkers specifiek bezig zijn met het corrigeren van (gemaakte) fouten en het verwerken van de (her)indicaties.

#### Vraag 22

Hoeveel hebben alle herstelwerkzaamheden, nodig door fouten in het systeem en het feit dat veel nog handmatig wordt geregistreerd, tot nu toe in totaal gekost?

#### Antwoord 22

In de bijgestelde begroting 2015 voor de uitvoering van het trekkingsrecht bij de SVB worden de

kosten als gevolg van herstelwerkzaamheden geraamd op € 13,1 mln. Zoals gemeld in de beantwoording van de schriftelijke Kamervragen die zijn gesteld in het kader van de VWS-begroting 2016 (TK 34 300-XVI, nr. 12) is door de zorgkantoren aangegeven dat zij € 5,7 mln. aan kosten hebben gemaakt. Met de VNG is afgesproken, zoals vermeld in de decembercirculaire 2015 (TK 34 300-B, nr. 15), dat een totale compensatie van € 31,5 mln. beschikbaar wordt gesteld voor de kosten die zijn gemaakt als gevolg van herstelacties uit hoofde van een terugvalscenario.

Vraag 23

Hoeveel spoedbetalingen zijn er de afgelopen maanden gedaan? Welk deel daarvan werd veroorzaakt door problemen in het systeem?

Antwoord 23

De SVB geeft aan dat zij in december, januari en februari respectievelijk 128, 33 en 32 spoedbetalingen hebben gedaan.

Vraag 24

Welke zaken moet het SVB momenteel nog steeds handmatig invoeren dan wel wijzigen?

Vraag 25

Op welke termijn is de verwachting dat het gehele systeem automatisch zal functioneren?

Antwoord 24 en 25

Zoals aangegeven in de antwoorden op Kamervragen van mevrouw Leijten d.d.27 januari 2016 (kenmerk: 809765-146008-LZ) is het administratieve proces bij de SVB in beginsel gericht op automatische invoer en aanpassing van gegevens. Bij veruit de meeste administratieve processen komt het handmatig verwerken en corrigeren van gegevens voor, wanneer voor specifieke handelingen geen geautomatiseerd proces voorhanden is, of als een wijziging niet door een geautomatiseerde proces uitgevoerd kan worden. Handmatige verwerking zal altijd voorhanden dienen te zijn voor unieke casuïstiek, indien een automatisch proces niet mogelijk of niet kosteneffectief is om ongebruikelijk en noodzakelijke correcties aan te brengen. Ook voor die budgethouders die niet geautomatiseerd kunnen/willen aanleveren zal handmatige verwerking nodig blijven. De inzet is het systeem van trekkingsrechten te vereenvoudigen en het verbeteren, onder andere door handelingen en processen te digitaliseren en te standaardiseren. Vanwege bovengenoemde redenen zal het systeem van trekkingsrechten nooit helemaal automatisch functioneren.

Vraag 26

Als het systeem eenmaal automatisch functioneert, hoe lang duurt het dan voordat alle fouten in de registraties zijn hersteld?

Antwoord 26

Zoals hiervoor aangegeven, zal het systeem van trekkingsrecht nooit helemaal zijn geautomatiseerd. Er is geen één op één relatie tussen het herstellen van fouten in de registratie en een automatisch werkend systeem. Wanneer in het dossier van een budgethouder iets niet klopt wordt dit zo spoedig mogelijk opgepakt.

Vraag 27

Klopt het dat de administratie zoveel werk is dat zorgkantoren het werk niet aan kunnen waardoor mensen lang moeten wachten voordat zij geld krijgen? Krijgt u hier signalen over, zo ja hoe vaak?

Antwoord 27

Ketenregie geeft aan dit aan niet de orde is. De werkvoorraad te accorderen zorgovereenkomsten bij zorgkantoren is weliswaar begin 2016 iets hoger dan hun reguliere werkvoorraad in 2015, maar deze stijging wordt niet veroorzaakt door achterstanden in de verwerking bij de zorgkantoren. De zorgkantoren controleren dagelijks hun werkvoorraad. Deze stijging komt door een toename van het aantal ingestuurde zorgovereenkomsten en langere doorlooptijden, omdat bijvoorbeeld de zorgovereenkomst niet volledig en of juist is of dat de zorgbeschrijving ontbreekt. Budgethouders is om een aanvulling gevraagd.

Vraag 28

Hoe staat het met de afstemming tussen de systemen van de gemeenten en die van de SVB?

Antwoord 28

Over de automatische aanlevering van toekenningsberichten zijn gezamenlijke afspraken gemaakt. Op basis van deze afspraken wordt het overgrote deel van de toekenningsberichten automatisch verwerkt. Daarnaast is het belangrijk dat in de systemen van gemeenten en de SVB dezelfde informatie over de budgethouder staat. Via de gemeentelijke portals hebben gemeenten inzicht welke informatie over hun budgethouders bij de SVB is geregistreerd en wat de status van een zaak is bij de SVB.

Vraag 29

Klopt het signaal dat het systeem van SVB het niet aan kan als iemand halverwege de maand verhuist? Welke van dit soort wijzigingen kan het systeem nog meer niet aan?

Antwoord 29

Zoals aangegeven in de antwoorden op Kamervragen van mevrouw Leijten d.d. .d. 4 februari 2016 (kenmerk: 2016-0000001384) het volgende. Alle veranderingen in het (zorg)leven van de budgethouder, waaronder verhuizingen, kunnen ingaan op het door de budgethouders aangegeven tijdstip. De administratieve afhandeling van deze wijzigingen gebeurt geautomatiseerd (via de portals van budgethouders en budgetverstrekkers) of handmatig, waarbij medewerkers van de SVB de gegevens in het systeem invoeren. Bij verhuizingen van budgethouders naar een andere gemeente halverwege de maand geldt momenteel dat bij de afhandeling van declaraties en het maandloon over deze maand de SVB met de betrokken gemeenten individuele afspraken moet maken over de verdeling van de kosten over beide gemeenten. Over een verbetering van deze werkwijze worden momenteel gesprekken gevoerd met de gemeenten. Volgens opgave van de SVB gaat het om een beperkt aantal verhuizingen op jaarbasis.

Vraag vanuit de PVV-fractie:

Vraag 30

Kunt u aangeven wat de effecten zijn van de handmatige gegevensverwerking, alsmede een reactie geven op het administratief vastlopen van cliënten als gevolg van ambtelijke c.q. handmatige systemen?

Antwoord 30

Handmatige gegevensverwerking kost meer tijd en is meer foutgevoelig. Ik onderken dat het huidige systeem van trekkingsrechten moet worden vereenvoudigd en verbeterd in het belang van de budgethouder.