

Voortgangsrapportage PGB

16 maart 2016

De SVB biedt periodiek inzicht in de voortgang ten aanzien van de betalingen en de bereikbaarheid van de SVB. De resultaatsafspraken zijn geclusterd in de volgende drie hoofdstukken, waarop middels deze rapportage de stand van zaken wordt gegeven:

1. Presteren SVB bij uitbetalen
2. Spoedbetalingen via het Rapid Response Team (RRT)
3. Telefonische bereikbaarheid SVB

Waar gerapporteerd wordt over declaraties betreft het declaraties die in januari en februari zijn ingediend bij de SVB en betaald zijn door de SVB. Deze declaraties hebben betrekking op zorg geleverd in eerdere periodes, voornamelijk december en januari. Declaraties over februari worden voor het grootste gedeelte in maart ingediend en uitbetaald door de SVB. De maandbetalingen over februari hebben reeds plaatsgevonden, deze zijn vermeld in de rapportage.

Deze rapportage geeft het volgende beeld:

- De betalingen zijn stabiel, in januari is 97,7% van de correct aangeleverde declaraties binnen 10 dagen betaald en in februari 95,7%;
- De voorraad declaraties is met 13.722 stuks niet groter dan in 10 dagen verwerkt kan worden;
- In december zijn 128, in januari 33 en in februari 32 spoedbetalingen verricht door het RRT;
- De bereikbaarheid is op orde. De wachttijd bedroeg in december 16 seconden, in januari 19 seconden en in februari 16 seconden.

1. Presteren SVB bij uitbetalen

a. Betalingen aan maandloners

Over de maand december heeft de SVB 75.740 maandloners uitbetaald, over januari heeft de SVB 79.795 maandloners betaald. Over februari zijn 77.216 maandloners uitbetaald.

b. Betaalsnelheid declaraties

Met de Tweede Kamer is afgesproken dat correct ingediende declaraties binnen 10 werkdagen betaald dienen te zijn. Wettelijk gezien is de SVB verplicht om declaraties binnen een termijn van 30 kalenderdagen te voldoen. De SVB monitort de betaalsnelheid middels een maandelijks steekproef waarbij 320 posten worden getrokken op de betaalbaar gestelde declaraties.¹ Iedere maand rapporteert de SVB het percentage correct ingediende declaraties met een betalingstermijn van 10 werkdagen en het percentage correct ingediende declaraties met een betalingstermijn van 30 kalenderdagen. Correcte declaraties zijn declaraties die in één keer juist, tijdig en volledig zijn aangeleverd en zonder extra (handmatig) ingrijpen van de SVB verwerkt kunnen worden in het systeem (ook wel gladde declaraties genoemd). De SVB heeft voor deze budgethouders een geldige toekenningsbeschikking en een geldige zorgovereenkomst geregistreerd.

¹ Werkwijze steekproef: Het ministerie van VWS en de SVB zijn in 2015 overeen gekomen dat de doorlooptijd van betalingen van declaraties gemeten wordt aan de hand van een steekproef. Omdat de afspraak is gemaakt dat correcte declaraties binnen 10 werkdagen worden betaald, worden de niet-correcte declaraties die niet binnen de 10-dagen termijn zijn betaald, handmatig uit de steekproef verwijderd. Niet-correcte declaraties die wel binnen 10 dagen zijn betaald, blijven in de steekproef. Correcte declaraties wil zeggen: declaraties die in één keer juist, volledig en tijdig zijn aangeleverd en zonder handmatig ingrijpen van de SVB verwerkt kunnen worden in het systeem. De SVB heeft voor deze budgethouders een geldig TKB en een geldige zorgovereenkomst geregistreerd. Bij niet-correcte declaraties is aanvullende actie nodig om ze betaalbaar te stellen. Op deze manier wordt gekeken naar de prestatie van de SVB en wordt de uitkomst niet beïnvloed door factoren waar de SVB geen invloed op heeft.

Tabel 1 geeft weer welk percentage van de correct ingediende declaraties binnen 10 werkdagen en welk percentage binnen 30 kalenderdagen betaald is. Kolom 2 betreft betalingen die in januari zijn gedaan voor ingediende declaraties die betrekking hebben op zorg geleverd in voorgaande periodes, voornamelijk december. In kolom 3 zijn de resultaten weergegeven ten aanzien van betalingen die in februari zijn gedaan voor ingediende declaraties die betrekking hebben op zorg geleverd in voornamelijk januari.

Tabel 1. *Tijdigheid betaling correct ingediende declaraties- op basis van steekproef*

	Januari	Februari
Declaraties in 10 werkdagen betaald	97,7%	95,7%
Declaraties in 30 kalenderdagen betaald	98,4%	98,3%

Zoals eerder aangegeven in de Marsroute, is het nog niet mogelijk om declaraties middels een soort “track and trace” functionaliteit vanaf het moment van ontvangst tot aan het moment van betaling binnen de systemen van de SVB te volgen. Het is wel mogelijk om de doorlooptijd van een declaratie vanaf het moment van indexeren tot en met het moment dat een medewerker een declaratie invoert in het “budgetscherm” te meten. Daarna gaat een declaratie het betaalproces in. Het gaat hier om alle uurloondeclaraties, er wordt geen onderscheid gemaakt tussen correcte en niet-correcte declaraties.

Om te kunnen voldoen aan de afspraak dat declaraties binnen de termijn van 10 werkdagen na ontvangst zijn betaald, is randvoorwaardelijk dat deze binnen een termijn van 8 werkdagen zijn ingevoerd in het budgetscherm.

Het percentage declaraties die deze stappen binnen 8 dagen hebben doorlopen, is in december gemiddeld 97%, in januari gemiddeld 98% en in februari 96%.

c. Stand van de voorraad declaraties per 29 februari 2016

Op 29 februari bedroeg het aantal openstaande declaraties 13.722 stuks. Conform afspraak is dit aantal niet groter dan in tien dagen verwerkt kan worden. 12.444 declaraties zijn in februari binnengekomen en zitten in de regulier te verwerken voorraad. In de voorraad zitten 1.278 declaraties die niet op de reguliere wijze uitbetaald konden worden en voor 1 februari binnengekomen zijn.

In december en januari is de voorraad niet boven het aantal dat in tien dagen verwerkt kan worden uitgekomen.

Tabel 2. *Declaraties (peildatum 29 februari)*

	29 februari
Instroom declaraties	181.310
<i>Voornamelijk declaraties over zorg in december of eerder</i>	
Uitstroom declaraties	186.240
<i>Voornamelijk declaraties over zorg in december of eerder</i>	
Voorraad op peildatum 29 februari	13.722

d. Afgekeurde betalingen

Over de maand december zijn (voornamelijk in januari) 184.118 betalingen verricht (maand- en uurloonbetalingen). Daarnaast zijn er 12.230 afgekeurd vanwege overschrijding van het maximum tarief en vanwege onvoldoende budget.

Over de maand januari zijn (voornamelijk in februari) 170.435 betalingen verricht. Daarnaast zijn er 1.826 afgekeurd vanwege overschrijding van het maximum tarief en vanwege onvoldoende budget.

52% van de afgekeurde betalingen uitgevoerd in januari en februari is afgekeurd vanwege overschrijding van het maximum tarief en 48% vanwege onvoldoende budget. In tabel 3 is per wet de onderverdeling van de redenen voor het afkeuren van betalingen weergegeven. Budgethouders worden per brief geïnformeerd door de SVB als een betaling wordt afgekeurd. Tevens is het zichtbaar in Mijnpgb. Wanneer de budgethouder een vrijwillige storting doet, kan de declaratie later alsnog betaald worden.

Tabel 3. Redenen afgekeurde betaling per wet (betalingen verricht in januari en februari, over zorg geleverd in eerdere periodes, met name december en januari)

Wet	Overschrijding max. tarief	Onvoldoende budget
Jeugdwet	44%	56%
WLZ	80%	20%
WMO BG	35%	65%
Wmo HH	68%	32%
Totaal	52%	48%

Over de maand februari zijn tot nu toe 109.725 betalingen (voornamelijk maandloonbetalingen) verricht. Daarnaast zijn er 1.755 afgekeurd. De meeste uurloondeclaraties over februari zullen in maart worden ingediend bij de SVB.

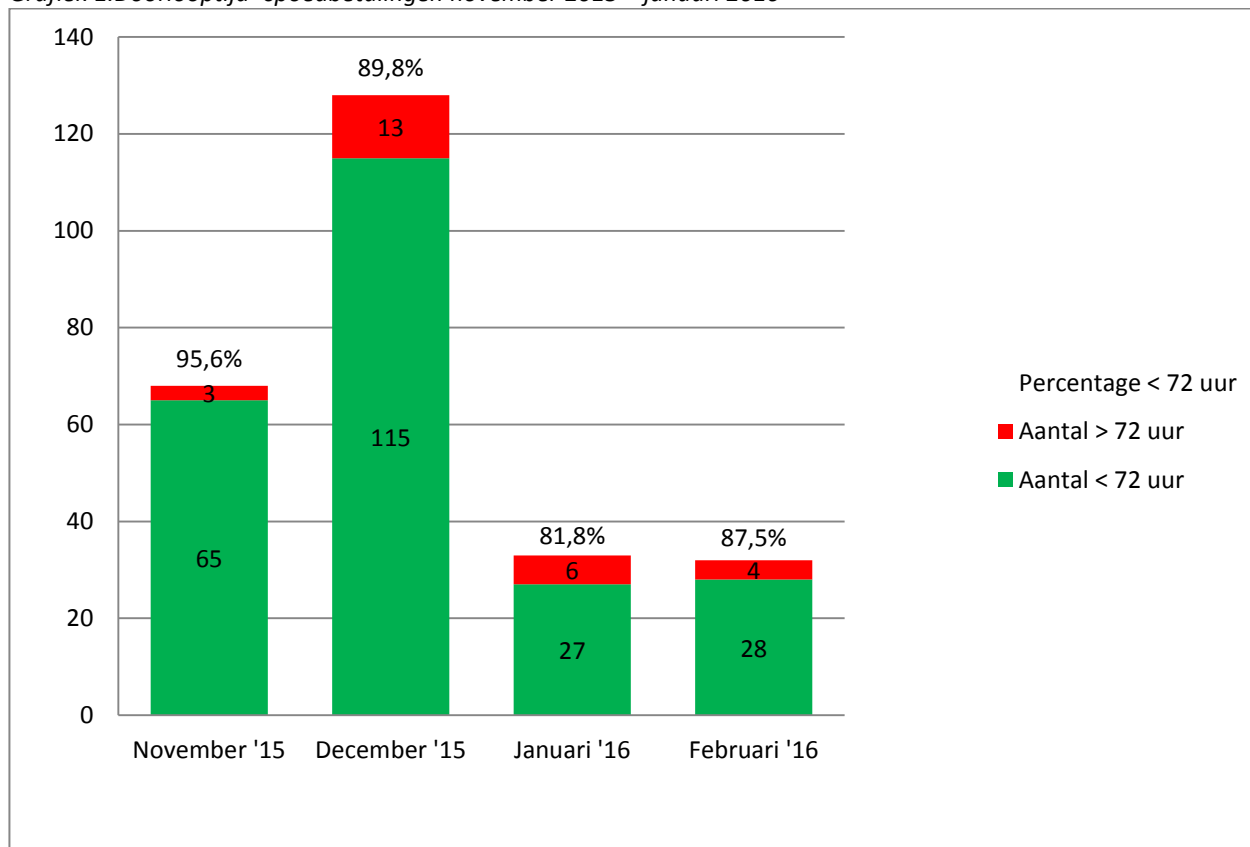
2. Spoedbetalingen via het Rapid Response Team (RRT)

In de periode van 1 december 2015 tot en met 29 februari 2016 zijn in totaal 782 spoedbetalingsformulieren binnengekomen bij het RRT. 193 verzoeken leidden tot een spoedbetaling, waarvan 128 in december, 33 in januari en 32 in februari. Daarnaast zijn er deze drie maanden 589 verzoeken geweest die niet tot een betaling hebben geleid, omdat het een verzoek tot bijvoorbeeld herstel van het dossier betrof of omdat de betaling al in het reguliere proces heeft plaatsgevonden. Ook komt het voor dat er een verrekening heeft plaats gevonden met eerder betaalde declaraties. In december kon het ook zo zijn dat spoedbetalingen niet werden betaald omdat onvoldoende budget resteerde.

Het aantal en de doorlooptijd van de spoedbetalingen wordt in grafiek 1 per maand weergegeven. De hoogte van een staaf betreft het totaal aantal spoedbetalingen. Het percentage boven de staaf geeft weer hoeveel spoedbetalingen binnen 72 uur verwerkt zijn (de groene categorie).

Er zijn van 1 december 2015 tot en met 29 februari 2016 170 spoedbetalingen binnen 72 uur verricht (88% van 193 betaalde spoedbetalingen). Er zijn 23 spoedbetalingen later dan 72 uur betaald (12% van 193 betaalde spoedbetalingen). De reden hiervoor kan bijvoorbeeld zijn dat er contact moet worden opgenomen met de verstrekker om te achterhalen of de budgethouder een budget heeft of omdat er een ander IBAN-nummer is opgegeven dan in het dossier is vastgelegd. Het aantal spoedbetalingen in januari en februari is lager dan in december.

Grafiek 1. Doorlooptijd² spoedbetalingen november 2015 – januari 2016



3. Telefonische bereikbaarheid

In december is het aantal telefoontjes naar de SVB toegenomen ten opzichte van eerdere maanden. Dit voornamelijk vanwege vragen over de jaarovergang, budgettekorten en als reactie op verstuurd brieven.

In december zijn 96.426 telefoontjes binnengekomen bij de SVB. De gemiddelde wachttijd aan de telefoon was in december 16 seconden. In januari zijn 89.860 telefoontjes binnengekomen, met een gemiddelde wachttijd van 19 seconden. Op de ochtend van 4 januari was de toestroom hoger dan de SVB kon verwerken. Dit was de eerste werkdag van het nieuwe jaar. Later op de dag was de bereikbaarheid weer op orde. In februari is het aantal binnengekomen telefoontjes afgenomen naar 76.482. De wachttijd is teruggelopen naar 16 seconden.

Gespreksonderwerpen hadden betrekking op zowel het afgelopen als huidige kalenderjaar. De meest gestelde vragen hadden betrekking op informatie over de uitbetaling van de zorgverlener, de jaarafsluiting 2015. In 2016 is een toename in vragen over gewijzigde maximum uurtarieven waar te nemen.

De SVB monitort deze ontwikkeling en zet waar nodig medewerkers flexibel in. De ontwikkeling van de bereikbaarheid is weergegeven in grafiek 2.

² De doorlooptijd wordt berekend vanaf het tijdstip waarop de mail in de RRT mailbox binnen komt tot het tijdstip waarop de betaalopdracht naar de bank gaat. De doorlooptijd wordt gemeten in uren, en niet in werkdagen. In de berekening van de doorlooptijd zijn ook de herhaalde meldingen meegenomen. Die doorlooptijd is berekend vanaf het moment dat het oorspronkelijke formulier binnen kwam tot het moment van betaalbaar stellen aan de bank na de herhaalde melding.

Grafiek 2. Bereikbaarheid frontoffice november 2015 – februari 2016

