

**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 1672

Vragen van het lid **Keijzer** (CDA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de antwoorden op eerdere vragen over de ICT-problemen bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) met betrekking tot het niet uitbetalen van pgb's (persoonsgebonden budgetten)* (ingezonden 4 maart 2015).

Antwoord van Staatssecretaris **Van Rijn** (Volksgezondheid, Welzijn en Sport) (ontvangen 25 maart 2015).

### Vraag 1

Welke afspraken (zie antwoord op eerder gestelde vraag 1) zijn gemaakt over de ICT-werkzaamheden die na 1 januari 2015 moesten worden uitgevoerd, en op welke moment(en) werd die verdeling gemaakt c.q. bijgesteld? Hoe verhouden die zich tot de doorontwikkeling van plateaus 1 en 2 in ontwikkeling sinds 16 februari jl.? (antwoord 29)?

### Antwoord 1

In het overleg tussen SVB en VWS in december 2014 is afgesproken om in het eerste kwartaal van 2015 deze resterende ICT-werkzaamheden uit 2014 op te pakken. Het afbouwen van het nieuwe ICT systeem Treks en het terugvalscenario hebben ertoe geleid dat deze planning is bijgesteld. In het tweede kwartaal van 2015 wordt met de ICT-werkzaamheden begonnen, die invulling geven aan de wensen van de ketenpartners.

### Vraag 2 en 4

Kunnen de beschikbare IT-pakketten de vrijwel direct ontvangen meldingen van wijzigingen vanuit de GBA's (Gemeentelijke Basisadministraties) elke dag voor de betaalrun verwerken? Heeft het nu beschikbare IT-pakket de mogelijkheid te muteren met terugwerkende kracht (zoals elke salarisadministratie), of vergt dit menselijk handelen? Wat zijn de consequenties? Indien antwoord 2 inhoudt dat mutaties met terugwerkende kracht niet volledig automatisch kunnen worden verwerkt, kunt u dan aangeven wat het effect is op kosten en verwerkingstijden, en hoe administratieve fouten en fraude worden voorkomen?

### Antwoord 2 en 4

Er is geen relatie tussen de GBA en de dagelijkse verwerking van betaalruns. Zorgverleners worden betaald aan de hand van de beschikbare IBAN-gegevens op de zorgovereenkomst en niet op basis van de GBA-gegevens.

Wijzigingen van GBA gegevens van zorgverleners komen niet bij de SVB terecht. De budgethouder kan aangeven bij de SVB als er iets wijzigt dat van belang is voor de uitbetaling van de zorgverlener.

De SVB ontvangt vrijwel direct meldingen van wijzigingen in GBA gegevens en verwerkt deze wekelijks in het pgb-systeem. Afgesproken is dat de verstrekker van het budget aangeeft dat een pgb wordt beëindigd; dit geldt ook bij overlijden. De koppeling met de GBA kan voorkomen dat er onterechte post wordt verzonden.

Mutaties met terugwerkende kracht zijn mogelijk en het vergt menselijk handelen om deze mutaties klaar te zetten. De mate waarin menselijk handelen nodig is hangt af van de aard van de mutatie. Indien een mutatie betrekking heeft op een voorgaand jaar, dan is dit bijvoorbeeld zeer arbeidsintensief. Dit is volgens SVB niet afwijkend van veel andere salarisadministraties

Vraag 3

Op welke wijze worden relevante betrokken partijen (Gemeenten, Zorgkantoren, Centraal Administratiekantoor/ CAK) daarvan op de hoogte gesteld?

Antwoord 3

Via de portals van gemeenten en zorgkantoren hebben betrokken partijen online inzicht in hun dossiers bij de SVB. Eventuele mutaties zijn zichtbaar in deze portals. Gemeenten en zorgkantoren geven mutaties door aan het CAK voor een eventuele herberekening van de eigen bijdrage. Door de inwerkingtreding van de terugvalscenario's werken de portals op dit moment nog niet optimaal.

Indien een correctie in een voorgaand jaar plaatsvindt en dit gevolgen heeft voor de eindafrekening van het budget, dan ontvangt de gemeente of het zorgkantoor een nieuw afsluitbericht met de gegevens na de mutatie. Hierover zijn afspraken gemaakt met de gemeenten en zorgkantoren.

Vraag 5

Klopt het dat Gatewayreview 1 niet leidde tot de conclusie dat Nestor tekort schoot voor de administratie van trekkingsrechten, maar dat deze conclusie pas medio 2014 door de SVB werd getrokken? (antwoord 4 en 5)

Antwoord 5

De Gateway review uit maart 2014 heeft zich niet uitgesproken over Nestor. Om zeker te zijn dat de benodigde functionaliteiten op 1 januari 2015 beschikbaar waren en het systeem de groei aan kon heeft de SVB medio 2014 besloten om Nestor te vervangen door Treks. De achtergronden van deze keuze zijn toegelicht in de antwoorden (4 en 5) op de kamervragen van 27 februari jl. (TK, 2014–2015, 2015D07333).

Vraag 6

Is het feit dat de blokkerende AWBZ-vinkjes (een van de redenen van niet uitbetalen) massaal uitgezet moeten worden toch reden te concluderen dat het bestaand IT-systeem juist niet een andere proceslogica dan «controle onderliggende stukken dan betalen» kent?

Antwoord 6

In het systeem van de SVB moesten de tot 31 december 2014 lopende zorgovereenkomsten van bestaande budgethouders administratief worden stopgezet. Dit is een administratieve handeling die nodig was om te voorkomen dat vanaf 1 januari 2015 nog loonstroken worden aangemaakt onder de oude AWBZ of WMO, die niet meer bestaan vanaf 1 januari 2015. Het uitvoeren van spoedbetalingen kan plaatsvinden zonder controle aan onderliggende stukken, het systeem kan dit dus faciliteren.

Vraag 7

Waar worden de kosten, in verband met aanpassingen van IT-systeem gemeenten en zorgkantoren al dan niet als gevolg van terugvalscenario's, opgenomen?

#### Antwoord 7

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kosten voor het aanpassen van hun ICT-systemen. De zorgkantoren worden hiervoor gecompenseerd in hun beheerskosten. Met de VNG en ZN is in het bestuurlijk overleg van 27 november 2014 voor wat betreft de extra uitvoeringskosten afgesproken dat VWS in redelijkheid zal voorzien in compensatie van de extra kosten die gemeenten en zorgkantoren maken om een soepele overgang voor pgb-houders per 1 januari 2015 te realiseren. Dit is eerder toegelicht in de antwoorden op de kamervragen van 27 februari jl. (antwoord 11).

#### Vraag 8

Bent u bereid gemeenten te vragen naar de extra kosten als gevolg van het SVB-debacle?

#### Antwoord 8

De gemeenten zullen naar verwachting extra uitvoeringskosten maken als gevolg van de terugvalscenario's. Zoals aangegeven bij antwoord 7 zijn hierover afspraken gemaakt.

#### Vraag 9

Waarom was het voor de invoering van het terugvalscenario niet nodig om de portalen voor budgethouders en gemeenten opnieuw te testen, daar een van de nu veel gehoorde klachten is dat de budgethouders juist niet het SVB-systeem in kunnen, of daar onjuiste of geen gegevens aantreffen? (antwoord 15)

#### Antwoord 9

Om de prioriteit bij het uitbetalen te leggen is er gekozen voor enkele terugvalscenario's. De consequentie hiervan is bijvoorbeeld dat er een ambtshalve budget zichtbaar is, en niet het correcte budget dat een budgethouder op zijn toekenningsbeschikking heeft staan. De portals werken derhalve, zoals gemeld in de beantwoording van de Kamervragen van 27 februari jongstleden, door de inwerkingtreding van de terugvalscenario's niet optimaal. In het herstelplan worden problemen met de weergave in de portals opgelost. Hierover is de Kamer geïnformeerd in mijn brief van 24 maart jl.

#### Vraag 10

Deelt u de conclusie dat, hoewel blijkbaar de medische diagnose niet opgenomen is in het SVB-systeem, toch uit de zorgovereenkomst en/of de toekenningbeschikking te halen is wat iemands beperking is c.q. wat de omvang van iemands financiële zorgbehoefte is, en dat daarmee de noodzakelijke autorisatievereisten hoger moeten zijn dan nu het geval lijkt te zijn? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 10

De informatie die bij de SVB beschikbaar is, is beoordeeld in de Privacy Impact Assessment (PIA) van mei 2014. Conform dat advies zijn de autorisaties aangepast.

#### Vraag 11

Welke aanbevelingen heeft de SVB uit het Deloitte-rapport overgenomen? Waar staan deze in het rapport, aangezien Deloitte zelf in de aanbiedingsbrief stelt alleen bevindingen te rapporteren, en geen conclusies/aanbevelingen?

#### Antwoord 11

Het klopt dat het rapport van Deloitte bevindingen en geen aanbevelingen bevat over de haalbaarheid, performance en beveiliging. De onderzoekers hebben in een aanvullend gesprek hun bevindingen mondeling toegelicht. Op basis van het rapport en de mondelinge toelichting heeft de SVB in overleg met VWS een aantal maatregelen genomen.

#### Vraag 12

Wat zijn de functionaliteiten van de Invoering van de Wmo? Komen die overeen met de door de VNG minimaal gestelde eisen, zoals opgenomen in zijn brief van 22 juli 2014, en werken deze zoals beoogd? (antwoord 21)

#### Antwoord 12

Het systeem van trekkingsrecht pgb was op 1 januari 2015 voldoende ingericht voor alle wettelijke domeinen. Met de VNG zijn afspraken gemaakt over de invulling van functionaliteiten voor gemeenten om het trekkingsrecht naar behoren te kunnen uitvoeren. De planning en de realisatie ervan is voor een deel naar achteren verschoven. Deze functionaliteiten waren niet essentieel voor de start van het trekkingsrecht per 1 januari.

#### Vraag 13

Wat zijn de gevolgen van achteraf vastgestelde onjuist uitbetaalde pgb's? Mag er vanuit gegaan worden dat er geen boetes opgelegd gaan worden, noch strafrechtelijke vervolging gestart gaat worden in situaties dat de te hoge uitbetaling het gevolg is van het niet controleren van de zorgovereenkomst, en het uitbetalen zonder toekenningsbeschikking of andere malheur bij de SVB?

#### Antwoord 13

Indien er vanwege het ontbreken van een (gecontroleerde) zorgovereenkomst of toekenningsbeschikking teveel is uitbetaald is dat op zichzelf geen reden die aan de budgethouder verweten kan worden. Bij geconstateerde fraude zal er uiteraard wel adequaat opgetreden worden.

#### Vraag 14

Bent u van mening dat de weigeringsgrond in de verschillende wetten voor het toekennen van een pgb, namelijk situaties waarin door een cliënt onjuiste of onvolledige gegevens zijn verstrekt, niet de onjuiste uitbetaling van budgetten door de SVB als gevolg van de malaise nu kan zijn?

#### Antwoord 14

Onjuiste uitbetaling van declaraties als gevolg van het uitvoeren van het terugvalscenario is op zich geen reden om budgethouders uit te sluiten van een pgb. Als de onjuiste betaling het gevolg is van bewust onjuiste of onvolledige informatie van de budgethouder kan de weigeringsgrond, zoals genoemd in de verschillende wetten, uiteraard gebruikt worden.

#### Vraag 15

Hebben gemeenten en zorgkantoren per dossier online inzicht? Is dit effectief, gezien de grote hoeveelheid dossiers (240.000 zorgovereenkomsten)? Gaat u de meerkosten hiervan vergoeden aan gemeenten zoals gevraagd in de brief van 22 juli 2014?

#### Antwoord 15

De gemeenten en de zorgkantoren kunnen alleen de zorgovereenkomsten van hun budgethouders inzien in hun portaal. Daarmee gaat het altijd om een deel van het totaal aantal budgethouders. Deze omvang was bij de invoering voorzien en leidt daarmee niet tot meerkosten.

#### Vraag 16

Hoeveel keer per week, en in welke vorm, verstrekt de SVB aan betrokken partijen overzichten van de verrichte betalingen?

#### Antwoord 16

Gemeenten en zorgkantoren krijgen via hun portaal inzicht in de uitbetalingen per budgethouder. Deze gegevens worden dagelijks geactualiseerd.

#### Vraag 17

Wat zijn de benodigde competenties voor het Ministerie van VWS om regie te voeren, en zijn die aanwezig?

#### Antwoord 17

Om de regie over de invoering van het stelsel van trekkingrechten goed te kunnen voeren, is kennis nodig over verander- en programmamanagement, ICT-systemen, complexe invoerings- en beleidsprocessen, kwaliteitsmanagement, finance & governance en communicatie. In het medio 2014 geformeerde VWS-programmateam is deze kennis en capaciteit aanwezig.

#### Vraag 18

Op basis van welke criteria is op 27 november 2014 besloten dat 1 januari 2015 haalbaar en verstandig was? Als het doel van het onderzoek door Deloitte was om zekerheid te krijgen over de haalbaarheid van een werken systeem 1/1/15 dat qua performance en veiligheid voldeed, hoe kan dan op basis van dat Deloitte-rapport besloten worden door te gaan? (antwoord 28, 30 en 31)

#### Antwoord 18

De bevindingen die Deloitte heeft geconstateerd bij het aspect haalbaarheid gaven geen aanleiding om te twifelen of de SVB in staat was om op 1 januari 2015 een werkend ICT-systeem te hebben. Deloitte heeft de haalbaarheid vastgesteld aan de hand van het ict ontwikkel-, test- en beheerproces.

#### Vraag 19

Wat is de stip op de horizon die plateau 2 en 3 binnen bereik moet brengen? Wat zijn de functionaliteiten die nog opgenomen moeten worden in plateau 2 en 3, en wanneer zijn deze klaar? (antwoord 29)

#### Antwoord 19

Zoals aangegeven bij antwoord 1 is er een overzicht van zaken die in de eerste helft van 2015 worden aangepakt. In het algemeen overleg met uw Kamer over het trekkingsrecht pgb van 3 maart jl. heb ik toegezegd om voor deze zomer in overleg met betrokken partijen een verbeterplan op te stellen en de Kamer daarover te informeren. Bij dit plan staan verbeteringen voor de budgethouders centraal. Eventuele quick wins worden ondertussen gerealiseerd.

#### Vraag 20

Kunt u duiden, gegeven dat het in de advisering zeer ongebruikelijk is in een opdrachtformulering een expliciete opsomming op te nemen van zaken die niet mogen worden onderzocht, waarom dat hier toch nodig werd geacht, en door wie (VWS of SVB) deze beperkingen zijn toegevoegd?

#### Antwoord 20

Zoals eerder toegelicht in de antwoorden op de kamervragen van 27 februari jl. (antwoord 30) zijn er in de opdrachtformulering geen zaken expliciet van het onderzoek uitgesloten. De doelstelling van het onderzoek was om zekerheid te krijgen over de haalbaarheid om op 1 januari 2015 een werkend systeem te realiseren dat qua performance en veiligheid voldoet.

#### Vraag 21

Is onderdeel van de businesscase niet juist de vraag of met het in te voeren trekkingsrecht daadwerkelijk fraude wordt bestreden? Zo nee, waar hoort dat dan thuis? Is van te voren goed nagedacht waar het IT-systeem aan moest voldoen om fraude daadwerkelijk te bestrijden? Zo ja, wilt u het desbetreffende programma van eisen aan de Kamer doen toekomen?

#### Antwoord 21

De aanpak van fraude is vanaf de start van de ontwikkeling van het trekkingsrecht als zeer belangrijk gekenmerkt. Een belangrijke doelstelling van het trekkingsrecht is dat – behalve dat de budgetten niet meer direct op de rekening van de budgethouder staan – controles op uitbetalingen vooraf plaatsvinden. Daarmee wordt fraude vooraf tegengegaan. Het ICT-systeem van de SVB is ingericht op deze controles vooraf. Omdat de aanpak van fraude inherent is aan de systematiek van trekkingsrecht (met controles vooraf) is het niet nodig om hiervoor een apart programma van eisen voor fraudebestrijding op te stellen.

#### Vraag 22

Was het feit dat de portals het terugvalsscenario niet volledig ondersteunden bekend op 27 november 2014? Is het waar dat de zorgovereenkomst, de toekenningbeschikking en het benodigde budget handmatig ingevoerd moeten worden? Wanneer is dat opgelost? (antwoord 38)

#### Antwoord 22

De portalen zijn ingericht om het proces van controles op uitbetalingen te ondersteunen en niet ingericht op het terugvalscenario (ambtshalve accordering). Dit was bekend bij het vaststellen van dit scenario tijdens het bestuurlijk overleg met betrokken partijen (SVB, VNG en ZN) op 27 november 2014.

Het toekenningsbericht wordt digitaal aangeleverd door zorgkantoren en gemeenten. De uitwisseling tussen zorgkantoren en de SVB is volledig geautomatiseerd (via VECOZO/RINIS) en de berichten worden digitaal ingelezen en verwerkt door de SVB. In het gemeentelijke domein is deze automatiseringsgraad nog niet bereikt. De planning is om in het tweede kwartaal de berichtenstroom via het Inlichtingenbureau (RINIS) te laten verlopen. In het gemeentelijk domein kunnen gemeenten de toekenningsberichten uploaden via het portaal. De verwerking kan dan geautomatiseerd plaatsvinden.

#### Vraag 23

Welke functies moeten op dit moment van Nestor nog worden overgezet op Treks? Welke functionaliteiten (die u niet cruciaal vindt (zie antwoord 41) zijn doorgeschoven naar 2015?

#### Antwoord 23

Het gaat hierbij vooral om functies ten aanzien van rapportage en beheer voor SVB-medewerkers, zoals het registreren van documenten en het koppelen van deze documenten aan de budgethouder.

#### Vraag 24

Is het waar dat de Chief Information Officer (CIO) van VWS, doordat hij in maart 2014 zijn laatste oordeel heeft gegeven over het programma Trekkingsrecht, niet betrokken is geweest bij het bestuurlijk oordeel op 27 november 2014? Waarom is dat? Indien dat anders is, kunt u dan uw oordeel aan de Kamer kenbaar maken?

#### Antwoord 24

De departementale CIO heeft vastgesteld dat zijn aanbevelingen waren opgevolgd. Dit heeft hij geconcludeerd op basis van de stuurgroepstukken en door een tweewekelijks overleg met het programma Trekkingsrecht over de voortgang. Dit gaf geen aanleiding tot een nieuw CIO-oordeel, te meer daar nog een ICT-audit en een Gateway-review zouden plaatsvinden voor 1 januari 2015.

#### Vraag 25

Op welke wijze heeft de CIO van VWS in maart 2014 zich een oordeel kunnen vormen over de situatie met betrekking tot de ICT bij de SVB? Heeft hij inhoudelijk relevante informatie gevraagd aan zijn collega van SZW, of vanuit de SVB? Als dergelijke informatie niet kan worden opgevraagd, hoe kan een departementale CIO dan ooit zijn/haar werk doen bij interdepartementale ICT-projecten (waarvan er steeds meer zijn)?

#### Antwoord 25

De CIO van VWS geeft kaders mee aan programma's met een i-component, stelt CIO-oordelen op, toetst de opvolging daarvan en beoordeelt of er voldoende proceswaarborgen zijn, waaronder het bestaan van audits en reviews. Op basis hiervan sturen programma's hun leveranciers aan (waaronder de SVB). De CIO heeft zich bij het opstellen van het oordeel mede gebaseerd op plannen van SVB en gekeken naar de sturing op het programma, de te realiseren functionaliteit vanuit het oogpunt van fraudebestrijding, de veiligheid en de duurzaamheid van de voorziening. In dat kader heeft de CIO onder andere geadviseerd om het ICT-systeem te toetsen op schaalbaarheid en eisen te stellen aan de technische oplossing vanuit bovengenoemde gezichtspunten. Ook heeft hij geadviseerd de verwachtingen te managen ten aanzien van het niveau van de ICT-ondersteuning begin 2015 en IT-audits te organiseren om te bezien of de door de SVB voorgestelde oplossingen voldeden aan de gestelde eisen.

#### Vraag 26

Wat doet u om te voorkomen dat belastingdiensten budgethouders/zorgverleners boetes opleggen vanwege achterstand met het betalen van een voorlopige aanslag? Wat doet u om te voorkomen dat budgethouders/zorgverleners rente moeten betalen vanwege roodstaan? Bent u bereid budgethouders/zorgverleners te compenseren?

#### Antwoord 26

In het algemeen overleg over het trekkingsrecht pgb van 3 maart jl. heb ik nogmaals toegezegd dat ik prioriteit blijf leggen bij een tijdige uitbetaling. In schrijnende situaties gaat het Rapid Response Team direct tot betaling over zonder een toetsing aan de onderliggende stukken (zorgovereenkomst en toekenningbeschikking). Wat betreft de gevraagde compensatie verwijst ik u naar de brief die ik u op 24 maart heb gezonden.

#### Vraag 27

Worden bijvoorbeeld bestandsvergelijkingen gedaan tussen de GBA, administraties zorgkantoren, het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ), het CAK en UWV? Zo nee, zijn die voorzien?

#### Antwoord 27

In het herstelplan, waarover de Kamer op 24 maart jl. is geïnformeerd, is voorzien in een bestandsvergelijking tussen gegevens van de SVB en de budgetverstrekkers (gemeente en zorgkantoor). Overige bestandsvergelijkingen zijn in het kader van het herstelplan niet aan de orde. In het kader van de fraude aanpak vinden andere bestandsvergelijkingen plaats.

#### Vraag 28

Ligt het, gegeven:

- de zeer hoge nog te maken kosten met betrekking tot fouterstel en softwarebouw;
- de onzekerheid over de tijd die nog nodig is om de bestaande tekortkomingen echt (dus niet cosmetisch) op te lossen;
- de nog steeds voortdurende financiële beknelling en onzekerheid bij PGBhouders en zorgverleners;
- het kennelijk nog steeds ontbreken van greep (regie, doorzettingsmacht, positieve betrokkenheid SZW) van VWS op de SVB;
- de (volgens deskundigen) nog steeds grote mogelijkheden om te frauderen met PGB's;

niet zeer voor de hand dat het in alle opzichten de beste oplossing is om terug te vallen op de situatie van voor 1 januari 2015, aangevuld met een extra inspanning gericht op fraudebestrijding binnen de oude systematiek? Bent u bereid daarnaar onderzoek te laten doen door een onafhankelijke partij?

#### Antwoord 28

Zoals aangegeven tijdens het algemeen overleg trekkingsrecht pgb van 3 maart jl. vind ik een dergelijke terugvaloptie niet in het belang van de budgethouder. Het betekent een omschakeling voor budgethouders die opnieuw moet worden ingeregeld bij gemeenten en zorgkantoren. Met deze terugvaloptie wordt een aanpak van fraude losgelaten die op brede steun van de Kamer kan rekenen. Verder deel ik de veronderstellingen niet die aanleiding zouden geven om het huidige systeem van trekkingsrecht los te laten. Daarmee vind ik een haalbaarheidsonderzoek niet nodig.

#### Vraag 29

Kunt u aangeven met hoeveel mensen het rapid responsteam is uitgebreid, zoals is toegezegd in het Algemeen overleg van 12 februari 2015?

#### Antwoord 29

Het Rapid Respons Team is in de afgelopen periode stapsgewijs uitgebreid naar 25 fte. Aanvullend is er binnen de SVB een capaciteit van 25 fte beschikbaar om specifiek voor dit team te worden ingezet als de situatie daartoe aanleiding geeft.