

# **SVB Servicecentrum PGB**

**Voortgangsrapportage**

**Trekkingsrechten**

**Augustus 2014**

## Inhoudsopgave

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>2</b>
<b>2. SAMENVATTING.....</b>	<b>3</b>
2.1 SVB PROJECT INVOERING TREKKINGSRECHTEN PGB, OVERALL VOORTGANG:.....	3
2.2 INHOUDELIJKE ISSUES .....	3
2.3 OVERIGE ZAKEN.....	4
<b>3. VOORTGANG EN KOSTENREALISATIE.....</b>	<b>8</b>
3.1 SVB PROJECT TREKKINGSRECHTEN.....	8
3.2 INCIDENTELE KOSTEN .....	10
3.3 PILOT TREKKINGSRECHTEN .....	10
3.4 REGULIERE KOSTEN .....	11
<b>4. REALISATIE INITIËLE VULLING TREKKINGSRECHTSYSTEEM .....</b>	<b>12</b>

## 1. Inleiding

Op 1 januari 2015 zijn de trekkingsrechten officieel van kracht voor de PGB regeling. De budgethouders krijgen vanaf die datum geen budget meer op hun eigen rekening, maar deze wordt door Zorgkantoor en/of Gemeente overgemaakt aan het SVB Servicecentrum PGB (SSP). Het SSP voert de betalingen uit aan de zorgverleners, die daar aanspraak op maken. Daarnaast levert SSP een aantal diensten en producten aan de budgethouders voor de uitvoering van hun werkgeverschap.

Zoals overeengekomen rapporteert de SVB maandelijks aan haar opdrachtgever, het programma Trekkingsrechten dat onder leiding staat van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), over:

- de ontwikkelingen in het SSP project Trekkingsrechten;
- de realisatie van de incidentele kosten bij de voorbereiding;
- de realisatie van de reguliere uitvoeringskosten;
- de realisatie met betrekking tot het invoeren van klanten en de zorgovereenkomsten in de SSP systemen.

Deze rapportage is uitsluitend bedoeld voor de verantwoording van de SVB aan het programma Trekkingsrechten en de accounthouder SVB binnen VWS en is niet bedoeld voor andere doelgroepen of partijen.

De eerste bullet betreft vooral kwalitatieve informatie; de overige bullets presenteren kwantitatieve informatie. Deze voortgangsrapportage is een concept ter afstemming en heeft betrekking op de periode tot en met augustus 2014.

### *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 *Samenvatting* worden alleen de highlights genoemd in de afgelopen maand. Het betreft noemenswaardige resultaten of mijlpalen, issues en zaken die aandacht vragen.

Hoofdstuk 3 *Voortgang en kostenrealisatie* gaat in op de separate onderwerpen; hierin zijn toelichtingen opgenomen en overzichten van gerealiseerde kosten en prestaties.

De voortgang in de realisatie van geregistreerde klanten en zorgcontracten, is in hoofdstuk 4 *Realisatie initiële vulling Trekkingsrechtssystemen* weergegeven.

## 2. Samenvatting

Deze rapportage over de maand augustus aan het programma Trekkingsrechten is de tweede maandrapportage die de SVB over trekkingsrechten oplevert. Het volgt de opzet zoals die met VWS is afgesproken. Mochten er naar aard of inhoud van deze rapportage wijzigingen gewenst worden dan kunnen toekomstige rapportages daarop worden aangepast.

### 2.1 SVB Project Invoering Trekkingsrechten PGB, overall voortgang:

Het totale project binnen de SVB ligt op schema om 1 januari te halen. Op onderdelen zijn er wel uitdagingen en vindt bijsturing plaats. Het IT project levert conform planning (1-7 release en 1-10 release), maar de kosten zijn wel hoger dan begroot, zoals eerder gerapporteerd. De initiële invoer van zorgcontracten loopt achter op schema. Het aanleverproces vanuit gemeenten, de verwerking van bestanden en de verzending van brieven naar budgethouders verlopen grotendeels op schema; terwijl de response (aantal zorgcontracten), het % compleet van die contracten, de invoer van zorgcontracten en de niet geplande extra werkzaamheden de planning nog niet halen. Opschaling met fte's is in gang gezet, daarmee wordt 1-1 zeker gesteld.

Over een aantal onderwerpen bestaat nog inhoudelijke onduidelijkheid. Op korte termijn dient hierover helderheid in de keten te komen, aangezien de scope op deze punten nog te veel in beweging is. Aandacht van de stuurgroep is en wordt gevraagd. Zie de volgende paragraaf.

### 2.2 Inhoudelijke issues

Over de volgende onderwerpen bestaat nog onduidelijkheid waarover op korte termijn helderheid moet komen:

- *ZVW*

Er is in augustus een memo gemaakt voor VWS voor de ZVW. In een eerdere memo ging men van uit van een proces waarbij de budgethouder werd ontlast en de SVB een lijn met de zorgverzekeraars zou gaan onderhouden. Zorgkantoren Nederland geeft aan dat dat niet aan de orde kan zijn. Als we niets doen is het gevolg van deze houding dat de budgethouder geconfronteerd wordt met een omslachtig proces. Dat hebben we in de memo aangegeven. Per Saldo is om input gevraagd. In het geval de SVB deze cliënten niet kan/mag ondersteunen vanaf 1/1/2015 zal uiterlijk half oktober de communicatie naar betreffende budgethouders moeten worden opgestart om de administratie bij de SVB te beëindigen en eventueel zorgcontracten stop te zetten.

- *iWMO*

In het kader van de brandbrief van de VNG is er gesproken met VNG, VWS en gemeenten over de invoering van iWMO functiecodes. Er is bij invoering dan sprake van 3 fases: Vanaf 01-01-2015 kunnen gemeenten het TB-Bericht aanleveren conform de nieuwe iWMO functiesoorten indeling. Bij een dossier is hierdoor zichtbaar voor gemeenten en budgethouder uit welke functiesoorten het budget is opgebouwd. Bij de besteding kan dit onderscheid op 01-01-2015 nog niet worden gemaakt. Dat zal in de volgende fases (plateau 2 en 3) plaatsvinden. Een voorstel hiertoe gaat naar de stuurgroep.

- *WLZ*

In het implementatieoverleg is gebleken dat voor de zorgkantoren er nog geen juridische basis is om zorgbeschrijvingen te mogen beoordelen. De WLZ is nog niet goedgekeurd waarin dit geregeld wordt en in de huidige AWBZ is hiervoor niets opgenomen. Dit kan gevolgen hebben

voor het goedkeuren van zorgcontracten door Zorgkantoren en de SVB. De daadwerkelijke impact is echter nog niet helder.

- *4 weken\maandsystematiek*

De SVB heeft aangeboden een rapportage te maken die gemeenten inzicht geeft in de realisatie per 4 weken. Deze rapportage “4 Maandbedragen proportioneel terugrekenen naar 4 weken” heeft de voorkeur voor de gemeenten. VWS neemt deze voorkeur mee naar de TR stuurgroep. We vragen de stuurgroep akkoord te gaan om voor de gemeenten een managementrapportage ter beschikking te stellen zodat zij op 4 wekelijkse basis een rapportage kunnen genereren t.b.v. hun interne managementrapportages.

- *Incidentele betalingen*

Op verzoek van VWS is er deze week opnieuw input geleverd. De wensen van VWS en de gemeenten m.b.t. dit onderwerp zijn niet concreet genoeg om een goede impactanalyse te kunnen maken. Aan VWS is verzocht om z.s.m. meer concrete informatie te geven, zodat er wel een impactanalyse kan worden gemaakt.

- *Meerdere beschikkingen per wet*

Gemeentelijke softwareleveranciers geven aan dat zij met meerdere beschikkingen per wet werken en willen dit ook systeemtechnisch ondersteund zien. Dit is een afwijking van de scope. Dit zou mogelijk meerwerk opleveren in de komende maanden. Op dit moment wordt onderzocht of er een oplossing geboden kan worden en wat daarvan de omvang zou zijn. Er is overleg met VNG en de software leveranciers om hierover overeenstemming te krijgen.

## 2.3 Overige zaken

- *Omgeving:*

Om gemeenten te ondersteunen in de voorbereidingen op de nieuwe taken en uitdagingen op het gebied van de Wmo, organiseert het TransitieBureau Wmo, 12 praktijkgerichte bijeenkomsten in augustus en september 2014. Hier wil het TransitieBureau op een zo praktisch mogelijke manier handvatten bieden om de huidige fase van de transitie in de gemeente vorm te geven. De praktijkdagen zijn druk bezocht en er zijn gerichte vragen gesteld, zoals “wat moet ik met de SVB regelen voor het trekkingsrecht”, “hoe bevoorschot ik de SVB” en “wat communiceer ik wanneer aan mijn budgethouders”.

Vanuit de gemeenten komen er bij de SVB veel verzoeken om voorlichtingen te organiseren. Dit zijn bijeenkomsten voor beleidsmedewerkers, Wmo-consulenten en soms een gemeenteraad.

Er is nog steeds veel aanvraag voor voorlichting aan gemeentemedewerkers en budgethouders vanuit gemeenten. De gemeenten zien ook het belang van het gezamenlijk met de SVB optrekken in de communicatie met budgethouders in.

In september staat er een demo gepland van MijnPGB voor VWS en budgethouders van Per Saldo. Het doel is een beeld te geven hoe MijnPGB er per 1 januari 2015 uit zal zien.

- *Alfa-cheques:*

Een deel van de gemeenten heeft op dit moment naast het reguliere PGB en ZIN ook een alternatief in de vorm van alfa(chèque)-constructie (of een financiële vergoeding/ ‘PGB met service’) bedacht voor mensen met een indicatie voor hulp bij het huishouden. Dit concept stelt de gemeenten in staat bij de uitvoering van ‘Hulp bij het Huishouden 1’ de inzet van alfahulpen (zonder de inzet van zorgaanbieders) te kunnen blijven continueren. Als gemeenten volgend

jaar een soortgelijke constructie willen behouden, moet het worden uitgevoerd in de vorm van trekkingsrecht. Er bellen veel alfa-chequehouders uit de zuidelijke gemeenten die een brief hebben ontvangen van de SVB om de zorgcontracten op te sturen, omdat zij niet de beleving hebben dat zij een PGB hebben.

De SVB heeft zowel een budgethouders- als een gemeentebrochure gemaakt, specifiek over trekkingsrecht. Deze brochures zijn verspreid aan budgethouders, gemeenten en zorgkantoren.

- *IT-project:*

Het IT project loopt in de delivery op schema. Het eerste deel van drie omvangrijke delen van de systeemaanpassing SVB is opgeleverd. Deze aanpassing is succesvol in productiegenomen. De ontwikkeling van het volgende deel (oplevering 1 oktober) loopt volgens planning, evenals de voorsortering van het derde en laatste deel in 2014 (eind december).

De hoeveelheid werk (technisch, functioneel, eisen en wensen) is echter meer dan begroot, waardoor keuzes worden gemaakt. Dit past ook goed in de agile scrum aanpak die wordt gehanteerd. De minimale scope zoals afgesproken wordt echter geleverd. Minder urgente zaken schuiven naar 2015. De kosten in 2014 voor dit IT deel zullen als gevolg en zoals eerder gerapporteerd hoger uitvallen.

Voor 2015 zijn in het programmaplan TR voor de SVB systeemontwikkeling plateau 2 en 3 voorzien, waarbij plateau 3 de vernieuwing van het IT landschap behelst. Inmiddels heeft SVB het vernieuwingspad verlaten en wordt voorgesorteerd op doorontwikkelig van het bestaande backoffice en portalen platform, met vernieuwing en vervanging van onderdelen. Goede resultaten in het robuust maken van het landschap en de ontwikkeling ervan via de releases van 2013 en 2014 zijn hier mede debet aan. SVB overlegt momenteel met het Programma TR over deze richting, die naast de vereiste toekomstvastheid ook investeringsbesparing en een grotere leveringszekerheid opleveren. .

- *Incidentele kosten:*

De gerealiseerde incidentele kosten bedragen € 1.764.119. Het geprognosticeerde bedrag is € 2.754.000 en daarmee is de uitputting van incidentele kosten 64,1%. We verwachten niet binnen de afgegeven prognose te blijven. Vanwege de grote vraag aan functionaliteit, zullen structureel overwerk en extra inhuur leiden tot een overschrijding op het begrote aantal uren, zoals in juli het Plan van Aanpak (bijlage A is gemeld).

- *Voortgang pilot Trekkingsrechten:*

Ongeveer 100 pilotklanten van de drie zorgkantoren hebben een dreigend budgettekort. Zij hebben een brief gehad om hen hierover te waarschuwen. Soms is er een acuut tekort en soms gaat het om een bepaald bestedingspatroon waardoor wij een tekort vermoeden eind van het jaar als er geen actie ondernomen wordt. Als er geen budget meer is, betalen we de gehele maand niet uit. Wij geven ze nu twee opties: of ze passen het loon aan of ze doen een vrijwillige storting. Over één of twee maanden weten we wat deze actie heeft opgeleverd. Verder wordt er i.s.m. de zorgkantoren en Per Saldo een enquête voorbereid. Deze zal naar verwachting in oktober of november worden uitgevoerd. Eén keer in de maand is er overleg met de drie pilot Zorgkantoren, waarbij Per saldo ook is aangehaakt.

- *Reguliere kosten:*

De kosten van de pilot tot en met augustus bedragen € 126.265 en daarmee is de uitputting 60.7% van het totale budget. Het gemiddeld aantal budgethouders over de eerste 8 maanden van de pilot is 610. De prijs per budgethouder AWBZ bedraagt € 310,49 op jaarbasis. De

realisatie over de eerste vijf maanden was nog € 385,00 op jaar basis. We zien hiermee dat een groei van het aantal budgethouders de exploitatiekosten per budgethouder drukt.

- *Kosten van de initiële vulling:*

De initiële vulling is in augustus pas echt van start gaan. De uitputting tot en met augustus (€ 1.602.057,=) is 21,3% van het totaal geprognosticeerde bedrag (€ 7.531.000). De gerealiseerde kosten hebben vooral betrekking op de personeelskosten, huisvesting en de werkplekken.

Het aantal zorgovereenkomsten wat retour is gekomen van de budgethouders blijft achter op de prognose. Tot 1 september zijn er 1.266 *complete* zorgovereenkomsten verwerkt. De verwerking van de zorgovereenkomsten kost op dit moment meer tijd dan begroot. De rappelbrieven aan de budgethouders zijn in augustus verder aangescherpt met als doel eerder complete zorgovereenkomsten te ontvangen. Het doel is om voor 1 januari 2015 alle zorgovereenkomsten in ons systeem te hebben staan. Dit is noodzakelijk om alle declaraties juist en tijdig aan de zorgverleners over te kunnen maken. Om dit te realiseren moeten nu in een kortere tijd meer zorgovereenkomsten verwerkt gaan worden.

Verder moet Servicecentrum PGB extra werkzaamheden uitvoeren om te zorgen dat in 2015 de zorgovereenkomsten goed in ons systeem staan. Deze extra werkzaamheden waren onvoorzien en zijn dus niet in de begroting meegenomen.

Het gevolg van hiervan is dat we meer fte nodig hebben dan begroot en dat de huidige huisvesting mogelijk ontoereikend is. Momenteel wordt berekend wat de personele en financiële impact hiervan is.

- *Uitwisseling van gegevens:*

Het uitwisselen van gegevens met gemeenten en zorgkantoren loopt volgens planning. We constateren wel dat het aantal budgethouders achterblijft bij de begroting (9.479). De bezuinigingen op huishoudelijk hulp en alfa-cheques zijn hier de oorzaak van. De concessiehouders hebben alles aangeleverd.

#### Rapportage gemeenten

Deadline	Gem.	klanten*	bestanden ontvangen		
			Gemeenten	klanten*	
			aantal	werkelijk	prognose**
25-07	31	8.411	29	4.226	8.136
01-08	85	8.371	80	7.394	7.883
08-08	61	7.806	60	5.905	7.780
15-08	25	3.906	20	2.073	2.457
22-08	14	4.384	14	2.174	4.384
29-08	13	3.976	12	3.765	4.471
05-09	36	4.066	13	1.687	1.640
12-09	29	4.430	12	1.127	1.404
19-09	40	4.377	16	2.333	1.771
26-09	27	3.783	4	269	355
03-10	42	4.213	6	488	585
<b>Totalen</b>	<b>403</b>	<b>57.723</b>	<b>266</b>	<b>31.441</b>	<b>40.866</b>

Tot en met 5 september hebben van 266 gemeenten bestanden ontvangen. Dat is nagenoeg volgens de verwachting (265). Het aantal klanten huishoudelijke hulp (HH) blijft wel beduidend achter op het vooraf geschatte aantal. Geschat 40.920 versus 31.441. Een veelgehoorde oorzaak is de bezuiniging die op HH moet worden bereikt. Tilburg heeft het

grootste aandeel in deze daling (3.200 klanten) maar er zijn meer gemeenten die hebben aangegeven HH in een algemene voorziening te plaatsen.



### 3. Voortgang en kostenrealisatie

#### 3.1 SVB Project Trekkingsrechten

Het projectplan voor SSP is vervat in het document “SVB Projectplan Invoering Trekkingsrechten PGB”. Dit plan wordt momenteel nog nader aangevuld tot een volwaardig SVB breed programmaplan. Voor het rapporteren over de voortgang is het huidige plan het uitgangspunt. Voor de leesbaarheid en uit oogpunt van relevantie voor de verantwoording is ervoor gekozen om de voortgang in twee aparte onderdelen op te splitsen, namelijk een IT-gerelateerd deel en voor de overige werkzaamheden een organisatiedeel. Het organisatiedeel bestaat uit Huisvesting, Administratieve Organisatie, Financiën, Human Resources en Communicatie; dit deel wordt gemakshalve SVB *project* genoemd.

##### **SVB project**

###### *Huisvesting*

Het deelproject huisvesting is afgerond. Het Servicecentrum heeft in 2013 een pand betrokken wat berekend is op de verwachte groei. De kosten voor het gebruiksklaar maken van het pand zijn reeds in 2013 en de eerste helft van 2014 gemaakt. Mogelijk moeten de SVB door onvoorziene uitbreiding in capaciteit extra kantooruimte huren.

###### *Administratieve organisatie*

De SVB is nog bezig met het schrijven van de werkinstructies. Voor de werkzaamheden die nu al plaatsvinden zijn beschrijvingen aanwezig. Nog niet alle processen die gelden vanaf 1 januari 2015 zijn beschreven, dit komt mede doordat nog niet alle systeemondersteuning al gerealiseerd is.

###### *Communicatie*

De brochure trekkingsrechten voor budgethouders is afgerond. In juli en augustus zijn 44.410 brieven verstuurd naar de budgethouders met het verzoek om de in 2015 lopende zorgovereenkomsten naar de SVB op te sturen. Hiermee zijn ook de eerste brochures verspreid. Naar de zorgkantoren zijn nu iets meer dan 20.000 brochures verstuurd. Tevens is de brochure voor gemeenten gereed. Bovendien neemt de SVB deel aan regiobijeenkomsten om gemeenten te ondersteunen bij de invoering van trekkingsrechten.

De SVB is voornemens om, mede op verzoek van de VNG, vanuit het programma een extra communicatie product te maken voor gemeenten, betreffende de keuzes voor de procesinrichting, de aanlevering van budgetgegevens in de periode november en december. Dit om de grote stroom aan vragen goed en efficiënt te beantwoorden en gemeenten inzicht te geven wanneer welke acties van SVB en gemeente worden verwacht.

###### *Financiën*

De afspraken over de geldstromen tussen de verschillende partijen worden in een aparte werkgroep (onder leiding van VWS) gemaakt. Afhankelijk van de daar te nemen besluiten wordt de financiële administratie ingericht. De werkgroep Governance is op 26 augustus bijeen geweest. Er is naar aanleiding van dat overleg een concept notitie Governance opgeleverd door VWS. Hierin staat de Governance structuur beschreven zoals die tijdens de implementatiefase en daarna kan functioneren. Het is nu aan de deelnemers om op dit eerste concept te reageren. Volgens planning zal in oktober de laatste bijeenkomst van deze werkgroep zijn. Er zijn verder voorbereidende gesprekken gaande met Zorginstituut Nederland om de geldstroom van de budgetten van budgethouders in de WLZ verder vorm te geven.

Het onderhanden SVB programmaplan zal mede de IT ontwikkelkosten voor 2015 begroten.

### *Human Resources*

De SVB heeft in augustus Marcel Riemersma geworven. Hij is 1 september gestart als programmamanager Trekkingsrechten en zal de regie voeren over alle projecten, implementatieactiviteiten en organisatieverandering binnen SVB als gevolg van Trekkingsrechten. Op het gebied van Human Resources is duidelijk hoe er gewerkt gaat worden. Voor de initiële vulling zijn in augustus 33 medewerkers geworven. De front office medewerkers worden ingezet om de mail en telefoon omtrent Trekkingsrechten te beantwoorden en de backoffice medewerkers voeren de binnengekomen contracten in. De planning om de (backoffice) medewerkers te werven in de komende periode is als volgt:

<b>Start werkzaamheden</b>	<b>Aantal kandidaten</b>
1 september	30
8 september	30
17 september	30
29 september	rest

Op grond van de werkelijke instroom van zorgcontracten kan van deze planning worden afgeweken.

### **IT-project**

De eerste van drie (verzamel-) releases van de implementatie van PGB 10.0 is op 21 juli succesvol opgeleverd en in productie genomen. PGB 10.0 is de naam voor de systeem aanpassingen die in de scope bepaalde functionaliteiten bevatten van plateau 1. De volgende opleverdatum is 1 oktober 2014. Met deze oplevering worden onder andere de volgende functionaliteiten mogelijk gemaakt:

- Mogelijk maken accordering zorgcontracten door zorgkantoren en gemeenten via de portalen.
- Meerwettigheid ondersteunen in de webportals.
- Herbouw van het klantensysteem van de SVB.
- Realisatie meerwettigheid in het primaire systeem van de SVB.

Er staat voor september een aantal demo's gepland met ketenpartners.

Het derde deel van de implementatie van PGB 10.0 loopt volgens planning en wordt naar verwachting voor 1 januari 2015 geleverd.

### *Issues*

Vanwege de grote vraag aan functionaliteit, zullen structureel overwerk en extra inhuur leiden tot een overschrijding op het begrote aantal uren (ongeveer 500-600 extra uren).

### **Beschikkingen:**

Er is in juli een nieuw inhoudelijk issue gemeld. Het gaat om het werken met meer dan 1 beschikking per wet. Er is afgesproken om met 1 beschikking te werken en dit ontwikkelt de SVB momenteel. Gemeentelijke softwareleveranciers geven aan dat zij met meerdere beschikkingen per wet werken en willen dit ook systeemtechnisch ondersteund zien. Dit is een afwijking van de scope. Dit zou mogelijk meerwerk opleveren in de komende maanden. Op dit moment wordt onderzocht of er een oplossing geboden kan worden en wat daarvan de omvang zou zijn. Er is overleg met VNG en de software leveranciers om hierover overeenstemming te krijgen.

**iWMO:**

In het kader van de brandbrief van de VNG is er gesproken met VNG, VWS en gemeenten over de invoering van iWMO functiecodes. Er is bij invoering dan sprake van 3 fases: Vanaf 01-01-2015 kunnen gemeenten het TB-Bericht aanleveren conform de nieuwe iWMO functiesoorten indeling. Bij een dossier is hierdoor zichtbaar voor gemeenten en budgethouder uit welke functiesoorten het budget is opgebouwd. Bij de besteding kan dit onderscheid op 01-01-2015 nog niet worden gemaakt. Dat zal in de volgende fases (plateau 2 en 3) plaatsvinden. Een voorstel hiertoe gaat naar de stuurgroep.

Verdere lopen er nog 2 issues. Dat zijn de 4 weken-maand problematiek en incidentele betalingen.

In de komende periode vinden er een aantal testen plaats. In september \ oktober zal onder andere een performance/loadtest op de portalen plaatsvinden.

**3.2 Incidentele kosten**

<b>Kostencategorieën</b>	<b>cumulatief 07-2014</b>	<b>08-2014</b>	<b>09-2014</b>	<b>10-2014</b>	<b>Totaal</b>	<b>% van prognose</b>
Aanpassing IT systemen	1.010.928	320.780			1.331.707	65,2%
Aanpassing Organisatie en processen	412.256	20.154			432.411	60,6%
<b>Totaal</b>	<b>1.423.184</b>	<b>340.935</b>			<b>1.764.119</b>	<b>64,1%</b>

De gerealiseerde incidentele kosten bedragen € 1.764.119. Het geprognosticeerde bedrag is € 2.754.000 en daarmee is de uitputting van incidentele kosten 63,2%. We verwachten niet binnen de afgegeven prognose te blijven (zie IT).

**3.3 Pilot trekkingsrechten**

Zowel Budgethouders met een PGB uit AWBZ als uit Wmo (en Combi) is/wordt gevraagd om vrijwillig of verplicht mee te doen aan de pilot trekkingsrechten. Het aantal verplichte budgethouders neemt elke maand in aantal toe. Onderstaande tabellen geven een aantal kerncijfers weer:

	<b>07-2014</b>	<b>08-2014</b>	<b>09-2014</b>	<b>10-2014</b>
Aantal Budgethouders AWBZ	641	680		
Aantal budgethouders Wmo	701	707		
Aantal budgethouders Combi	12	12		
<b>Totaal</b>	<b>1.354</b>	<b>1.399</b>		

Met ingang van oktober starten nog drie gemeenten (Roermond, Nuth, Woensdrecht) met de pilot trekkingsrecht. Het laatste kwartaal van 2014 wordt voor hen gezien als een mooie gelegenheid om eerder kennis te maken met het trekkingsrecht.

### 3.4 Reguliere kosten

Hieronder staat de realisatie van de pilot over de eerste 8 maanden. Maandelijks zal de realisatie van de kosten aan de tabel worden toegevoegd.

<b>Kostencategorieën AWBZ</b>	<b>cumulatief 07-2014</b>	<b>cumulatief 08-2014</b>	<b>09-2014</b>	<b>% van prognose</b>
Aanmeldingen budgethouder	18.534	21.770		
Aanmeldingen zorgverlener	16.788	21.749		
Declaraties	17.650	20.181		
Klantvragen	18.178	20.459		
Telefonische dienstverlening	21.010	22.558		
Wijzigingen	9.836	11.051		
Financiële Administratie	4.786	8.497		
<b>Totaal</b>	<b>106.782</b>	<b>126.265</b>		<b>60,7%</b>

De kosten van de pilot tot en met augustus bedragen € 126.265 en daarmee is de uitputting 60.7% van het totale budget. Het gemiddeld aantal budgethouders over tot en met augustus is 610. De prijs per budgethouder AWBZ bedraagt € 310,49 op jaarbasis (was 363,82). We verwachten dat we binnen de afgegeven prognose zullen blijven.

#### 4. Realisatie initiële vulling Trekkingsrechtstelsysteem

In de periode 1-7-2014 t/m 31-12-2014 worden alle toekomstige budgethouders (i.v.m. trekkingsrechten) in de PGB systemen verwerkt, inclusief de overeenkomsten die zij hebben afgesloten met hun zorgverleners. In dit hoofdstuk gaat het om de prognose en realisatie van het verwerken van budgethouder gegevens, inclusief de zorgovereenkomsten die zij hebben afgesloten met zorgverleners.

Hieronder is weergegeven welke aantallen per processtap zijn gerealiseerd. Het proces voor de initiële vulling start bij SSP en zij vraagt de Budgethouder gegevens op bij Gemeenten en Zorgkantoren. In onderstaande tabellen is dit onderscheid aangehouden.

	# Benaderd	# Budgethouder gegevens ontvangen	# Budgethouders aangeschreven / benaderd	# Budgethouders die één of meer zorgovereenkomsten hebben aangeleverd en verwerkt door SVB	# Budgethouders retour (geen reactie ontvangen na 2x rappel)
Gemeenten (403)	403	29.305	15.614	698	0
Zorgkantoren (32)	32	88.168	28.796	568	0

De budgethouder gegevens kunnen we na ontvangst en verwerking in de PGB systemen over de wetten verdelen. In onderstaande tabel zijn die aantallen weergegeven.

	# Budgethouder gegevens ontvangen	# Budgethouders aangeschreven / benaderd	# Budgethouders die één of meer zorgovereenkomsten hebben aangeleverd en verwerkt door SVB	# Budgethouders retour (geen reactie ontvangen na 2x rappel)
WMO	73.648	33.794	1.090	0
Jeugdwet	25.534	10.616	153	0
WLZ*	18.291	0	23	0

\*Voor de WLZ stuurt de SVB geen brieven aan de budgethouders. De zorgkantoren schrijven deze budgethouders aan en zamelt de zorgovereenkomsten in.

Voor de begroting van 2014 is uitgegaan van 135.600 te verwerken budgethouders en 244.000 zorgovereenkomsten. Onderstaande tabel geeft per maand weer hoeveel budgethouders zijn ingevoerd in de systemen en hoeveel zorgovereenkomsten zijn geaccordeerd en verwerkt.

	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal	% verwerkt t.o.v. begroting
Aantal budgethouder gegevens <i>* nog niet ontdebeld</i>	0	117.473						
Aantal budgethouders die één of meer zorgovereenkomsten hebben aangeleverd	0	7.951						
Aantal zorgovereenkomsten	0	1.266						

De gerealiseerde kosten van de initiële gegevensvulling staan in onderstaande tabel weergegeven.

Kostencategorieën	cumulatief 07-2014	08-2014	09-2014	10-2014	Totaal	% van prognose
<b>Totaal</b>	<b>980.128</b>	<b>621.928</b>			<b>1.602.057</b>	<b>21,3%</b>

Het aantal zorgovereenkomsten wat retour is gekomen van de budgethouders blijft achter op de prognose. Tot 1 september zijn er 1.266 complete zorgovereenkomsten binnengekomen. De rappelbrieven aan de budgethouders zijn in augustus verder aangescherpt. Het doel is om voor 1 januari 2015 alle zorgovereenkomsten in ons systeem te hebben staan. Dit is noodzakelijk om alle declaraties juist en tijdig aan de zorgverleners over te kunnen maken. Om dit te realiseren moeten nu in een kortere tijd meer zorgovereenkomsten verwerkt gaan worden.

Verder moet Servicecentrum PGB extra werkzaamheden uitvoeren om te zorgen dat in 2015 de zorgovereenkomsten goed in ons systeem staan. Deze extra werkzaamheden waren onvoorzien en zijn dus niet in de begroting meegenomen.

Het gevolg van hiervan is dat we meer fte nodig hebben dan begroot en dat de huidige huisvesting mogelijk ontoereikend is. In september wordt berekend wat de impact hiervan is.