

# U i t v o e r i n g

*Bestuurlijke update SVB*

*Versie 20032015*



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

---

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
1. Ontwikkelingen .....	5
1.1. Herstelacties .....	5
1.2. Ketenpartners .....	5
2. Productiegegevens .....	6
2.1. Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties .....	6
2.1.1. Gemiddelde doorlooptijd declaraties .....	7
Over de periode vanaf 30 januari 2015 tot en met 13 maart 2015 zijn de in- en uitstroom van verwerkte declaraties gebruikt om een gemiddelde doorlooptijd te berekenen. De uitkomst is een gemiddelde doorlooptijd van 5,1 (6) werkdagen voor het verwerken van een declaratie van het moment van instroom tot het moment van uitstroom zodat tot betaling kan worden overgegaan. ....	7
2.2. Budgethouders .....	7
2.3. Zorgovereenkomsten .....	7
2.3.1. Goedkeuring van zorgovereenkomsten .....	7
2.4. Spoedprocedures (RRT-team) .....	8
2.5. Frontoffice .....	9

---

## Inleiding

In het verlengde van de vorige rapportage informeert de Raad van Bestuur van de SVB u over de voortgang van het invoeren van het systeem van trekkingsrechten PGB. Zo waarborgt de SVB dat de informatie die verstrekt wordt in de verschillende overlegvormen ook beschikbaar komt bij de verantwoordelijke bestuurders van VWS, VNG, ZN en Per Saldo. De cijfers in deze rapportage hebben betrekking op de realisatiecijfers t/m vrijdag 20 maart 9.00 uur.

---

# 1. Ontwikkelingen

## 1.1. Herstelacties

De eerste weken van 2015 zijn gepaard gegaan met ingrijpende maatregelen en terugvalscenario's, teneinde de implementatie van deze stelselwijziging te kunnen implementeren. In de Kamerbrief van 2, 17 en 24 februari jl. is een groot aantal maatregelen genomen, die de uitvoering bij de SVB verder onder druk hebben gezet en onverkort leiden tot een groot aantal herstelacties. Het gaat dan om bewustwording van de verantwoordelijkheden van gemeenten en zorgkantoren, om het herstelwerk op de toekenningsberichten en het goedkeuren van de zorgovereenkomsten en om de werkzaamheden naar aanleiding van noodbetalingen.

Ook moeten administratieve fouten worden hersteld en moeten budgetten op grond van de juiste wetten worden toegekend.

Afgelopen week is de programmatuur opgeleverd om op basis van nieuwe gegevens van gemeentes de eerder opgevoerde ambtshalve vaststellen van de toekenningsberichten te vervangen door definitieve vaststellingen. Afgelopen week is hiervoor de eerste batch (19.000 vaststelling) gedraaid en er zullen er de komende tijd nog meer volgen. Doordat de definitieve vaststellingen (conform ontwerp) als een geïntegreerd bericht (langere periode en meer wettig) worden verwerkt neemt het totaal aantal toekenningsberichten af en de kwaliteit toe.

## 1.2. Ketenpartners

Zorgovereenkomsten worden nog steeds niet tijdig geautoriseerd door met name gemeentes. In overleg met VWS is de SVB deze daarom blijven goedkeuren. Deze week bedraagt het aantal nog goed te keuren zorgovereenkomsten 4.200. De mutaties op dit aantal zorgovereenkomsten gedurende de week gedaan door gemeenten zijn minimaal. Wederom worden daarom op 20 maart conform de afspraak met VWS de zorgovereenkomsten ambtshalve goedgekeurd door de SVB.

De SVB vraagt de VNG, G4 en G32 om begin van iedere werkweek de eigen achterban aan te sporen om actief gebruik te maken van de geboden mogelijkheid om de eigen verantwoordelijkheid te nemen op het accorderen van zorgovereenkomsten in te vullen.

In het tweede kwartaal komen de herstelacties centraal te staan. VNG en ZN staan hun achterban bij in het opnemen van de eigen verantwoordelijkheid. De SVB verdubbelt het aantal relatiebeheerders (van 5 naar 10) om gemeenten en zorgkantoren in de herstelactie periode bij te kunnen staan.

## 2. Productiegegevens

Bij de betalingen die de SVB in het kader van de Trekkingsrechten uitvoert wordt onderscheid gemaakt tussen reguliere maandbetalingen en betalingen die plaatsvinden als gevolg van door zorgverleners ingediende urenbriefjes, facturen en declaraties. Beide betaalstromen worden separaat onderscheiden in betalingen die via de salarisadministratie lopen en waarvoor de SVB inhoudingen verricht (Bruto/Netto verloning) en betalingen waarvoor dit niet gebeurt (Netto/Netto geen verloning)

### Voortgang betalingen voor budgethouders via salarisadministratie

	Januari	Februari	Maart
Maandbetalingen	30.000	28.400	27.800
Dagbetalingen	20.200	11.300	300
	-----	-----	-----
Totaal betalingen via salarisadministratie	50.200	39.700	28.100

### Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning

	Januari	Februari	Maart
Maandbetalingen	51.100	49.900	0
Dagbetalingen	99.300	59.900	1.272
Spoed handbetalingen	12.000	1.271	27
	-----	-----	-----
Totaal betalingen zonder verloning	162.400	111.071	1.299

Lopende acties:

- Op 11 en 12 maart heeft de laatste verloning plaatsgevonden van de betalingen die via de salarisadministratie lopen. Op 23 maart vindt de verwerking van de betaling plaats van de betalingen zonder verloning.

### 2.1. Voortgang betalingen urenbriefjes/ facturen/ declaraties

Vanaf 2 februari ontvangt de SVB urenbriefjes/ facturen/declaraties. Inmiddels zijn dit er zo'n 268.100. We verwerken deze in het reguliere proces van trekkingsrecht en ook, conform afspraak, als er nog geen zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is (zie 2.5 "Spoedprocedures RRT-team"). De huidige werkvoorraad bedraagt 48.900 declaraties. Per dag worden er tot op heden gemiddeld 6.300 declaraties verwerkt.

### Voortgang instroom declaraties

	Totaal	Verhouding %
Via Portal ontvangen	59.000	22
Per post ontvangen	209.100	78
	-----	-----

---

Totaal	268.100	100
--------	---------	-----

---

De SVB is bij met het inlezen van alle declaraties via alle kanalen. Dagelijks wordt voor 12.00 uur alle binnengekomen post ingescand in de systemen om verwerkt te kunnen worden.

Lopende acties:

- De SVB hanteert de afspraak “first-in-first out” voor de verwerking van de facturen.
- De afspraak met Ministerie van VWS om vanaf 6 februari facturen die niet direct gekoppeld kunnen worden aan (ambtshalve) vastgestelde zorgovereenkomsten, toch uit te betalen. Dit proces is in overleg met Per Saldo geïntensiveerd en reeds drie weken operationeel.

Aan dit proces kleven hoge risico's. Onterechte betalingen of te hoge betalingen zijn mogelijk maar ook het risico van dubbele betalingen wordt aanzienlijk hoger. Ook vragen de herstelacties een aanzienlijk effort in het administratieve- en afstemmingsproces met budgethouders.

### 2.1.1. Gemiddelde doorlooptijd declaraties

Over de periode vanaf 30 januari 2015 tot en met 13 maart 2015 zijn de in- en uitstroom van verwerkte declaraties gebruikt om een gemiddelde doorlooptijd te berekenen. De uitkomst is een gemiddelde doorlooptijd van 5,1 (6) werkdagen voor het verwerken van een declaratie van het moment van instroom tot het moment van uitstroom zodat tot betaling kan worden overgegaan.

## 2.2. Budgethouders

Het aantal budgethouders dat heeft gereageerd nadat deze zijn aangeschreven door de SVB is afgelopen week gestegen van 144.200 naar 147.000. Dit betekent dat de groep budgethouders die niet hebben gereageerd momenteel 10.600 groot is (non response). Het aantal door de SVB aangeschreven budgethouders bedraagt 157.600.

Lopende actie:

- Mogelijke oorzaken van het niet reageren worden door VWS onderzocht, maar hebben tot op heden geen concrete inzichten opgeleverd.

## 2.3. Zorgovereenkomsten

Het aantal ontvangen zorgovereenkomsten is de afgelopen week met 4.934 gestegen. Deze toename bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en overeenkomsten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden.

De SVB moet extra inspanning (2.754 afwikkelingen) blijven leveren om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde zorgovereenkomsten te verwerken.

### 2.3.1. Goedkeuring van zorgovereenkomsten.

In totaal zijn er momenteel 233.100 zorgovereenkomsten geaccordeerd. Hiervan zijn er 61.000 ambtshalve door de SVB geaccordeerd. Momenteel staan er nog 4.200 zorgcontracten open om geaccordeerd te worden.

Lopende actie:

- In overleg met betrokken partijen wordt bepaald hoe en wie deze herstelmutaties op de ambtshalve vaststelling gaat verwerken. Afspraak is dat de SVB voorlopig doorgaat met het ambtshalve accorderen van zorgovereenkomsten.

---

## 2.4. Spoedprocedures (RRT-team)

In de brief van 17 februari van VWS aan de Kamer zijn de afspraken weergegeven over het Rapid Response Team (RRT).

Het RRT is ingericht voor zg. schrijnende gevallen. Zorgverleners die niet in staat zijn de verandering in het betaalritme van dit nieuwe stelsel op te vangen. Waar een situatie door Per Saldo als zeer urgent is beoordeeld, betaalt het RRT door middel van spoedbetaalopdrachten. De SVB controleert in alle gevallen voorafgaand aan betaling of de budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor en de beschikbaarheid van betaalgegevens. Het RRT krijgt daarnaast ook schrijnende casuïstiek aangeleverd uit de eigen frontoffice. Tenslotte komen er meldingen binnen via de door VWS ingerichte helpdesk voor kleinschalige zorgaanbieders. De instroom van deze meldingen door zorgaanbieders is nog niet naar tevredenheid. Er is nog sprake van veel incomplete betaalinformatie.

Dat maakt de intake onnodig tijdrovend.

In de voorbereiding van het AO met de kamer wordt de RRT casuïstiek doorgenomen op de vraag welke aanknopingspunten er voor ketenpartners zijn om de instroom naar het regulier proces te verbeteren. Er zijn tien veel voorkomende redenen:

1. Budgethouder valt geheel onder de Zvw
2. Factuur te laat of helemaal niet ontvangen
3. Geen wet bekend
4. Zorgovereenkomst te laat of niet ontvangen
5. Factuur voldoet niet aan de eisen
6. Budget niet toereikend
7. Budgethouder belt omdat het onduidelijk is over welke wet van toepassing is
8. Er is een incomplete zorgovereenkomst gestuurd naar SVB. SVB stuurde hierover een brief, maar vervolgens heeft SVB geen reactie mee gehad, waardoor de zorgverlener niet uitbetaald wordt.
9. Geen tijdige accordering van uurtarieven door gemeenten en zorgkantoren, waardoor SVB ambtshalve goedkeuring moet geven.
10. Budgethouder heeft geen wet, geen budget en/of zorgovereenkomst is niet opgevoerd.

Zes van de tien punten (1,3 6,7, 9 en 10) geven aanknopingspunten voor de brancheorganisaties van gemeenten en zorgkantoren. Vier van de tien punten (2, 4, 5 en 8) geven aanknopingspunten voor de belangenorganisaties van budgethouders en zorgaanbieders, om de achterban te helpen met het aanleren van juiste aanlevering van de benodigde betaaldocumenten.

Veel klanten die in de spoedprocedure belanden, hebben te maken met een verkeerde wet en/of een verkeerd uurloon (gevolgen van ambtshalve accorderen). Een derde groep klanten vallen onder overgangsrecht dat niet juist is toegepast.

Wekelijks vindt overleg plaats met PerSaldo en BVKZ en VWS over de signalen uit de uitvoer-ringspraktijk van het RRT. De signalen worden gebruikt voor aanpassingen in de

---

belscripts van de frontoffice en voor nadere informatie op de SVB website en van de belangenorganisaties.  
Inmiddels zijn 11.890 betalingen verricht via de spoedprocedures.

## 2.5. Frontoffice

In overleg met VWS, Per Saldo, maar ook VNG, CAK, ZN en ZINL is ook afgelopen week hard gewerkt aan het verbeteren van de klantcommunicatie. Daartoe is verder gegaan op de ingeslagen weg om de website van het Servicecentrum PGB aan te passen aan enerzijds de klantbehoefte en anderzijds aan de actualiteit. De SVB gaat op de makkelijke website van de SVB <http://www.svbabc.nl/> een omgeving inrichten voor het PGB. Een chartflow is daarvoor al opgesteld.

In de front Office worden de onderstaande vragen/problemen worden het meest gesteld/ervaren door onze klanten.

- Hulp nodig bij invullen van ZOK.
- Te hoog uurloon.
- Instellingen die niet betaald krijgen voor meerdere budgethouders.
- Niet betaald gekregen (salarisadministratie).
- Declaraties niet verwerkt.
- Wijziging niet verwerkt.

De SVB zou graag ondersteuning krijgen op oplossingen vanuit de belangenorganisaties (achterban ondersteunen met informatievoorziening/training hoe de verschillende betaaldocumenten juist aan te leveren) en ketenspelers gemeenten en zorgkantoren (zijn de tarieven niet te laag ingeschat) voor de eerste drie problemen.

Er staan gemiddeld 50 mensen in de wacht aan de telefoon. De telefonische bereikbaarheid heeft deze week last ondervonden van een storing bij Ziggo (graafwerkzaamheden).

Twitterberichten van afgelopen week hebben ondermeer betrekking op:

- Budgethouders die klagen dat zorgverleners onder de verkeerde wet staan/ onder de verkeerde wet worden uitbetaald.
- Budgethouders die klagen dat het zorgkantoor al budget heeft toegekend en dat wij het nog niet geaccordeerd hebben.
- Budgethouders die klagen dat hun zorgverlener niet (genoeg) betaald heeft gekregen.
- Zorgverleners of instellingen die klagen dat ze verkeerd zijn betaald, of de betaling van iemand anders hebben ontvangen.
- Budgethouders en zorgverleners die klagen dat wij niet binnen 5-10 werkdagen betalen.
- Budgethouders die klagen dat de SVB onbereikbaar is.

De herstelacties door gemeenten en zorgkantoren gaan hierin voor meer duidelijkheid zorgen.