

Uitvoering Trekingsrechten PGB

Bestuurlijke update SVB

Versie 10042015



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Inhoudsopgave

| | |
|---|--|
| Inleiding..... | 4 |
| 1 Ontwikkelingen | 5 |
| 1.1 Herstelacties | 5 |
| 1.1.1 Toekenningsberichten en zorgovereenkomsten | 5 |
| 1.1.2 Portals | 6 |
| 1.1.3 Verantwoordingsinformatie..... | 6 |
| 1.2 Ketenpartners | 7 |
| 1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren)..... | 7 |
| 1.3 Communicatie met budgethouders..... | 7 |
| 1.3.1 Twitter..... | 7 |
| 2 Productiegegevens..... | 4 |
| 2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties | 4 |
| 2.2 Budgethouders..... | 5 |
| 2.3 Zorgovereenkomsten..... | 5 |
| 2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten..... | 6 |
| 3 Spoedprocedures (RRT-team)..... | Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd. |
| 4 Frontoffice..... | 7 |
| 4.1 Telefonische bereikbaarheid van de SVB..... | 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 10 april 9.00 uur.

1 Ontwikkelingen

1.1 Herstelacties

Op 26 maart is het definitieve plan van aanpak hertstelacties implementatie trekkingsrechten PGB door VWS vastgesteld. De resultaten die als gevolg van de herstelacties bereikt dienen te worden zijn:

- De basisgegevens in het systeem van de SVB zijn juist
- Het kunnen beëindigen van de terugvalsscenario's
- Gemeenten, zorgkantoren, VWS en SVB hebben afspraken gemaakt over verrekening bij budgethouders van onjuiste declaraties of onjuist gedane betalingen en passen deze toe
- Afspraken gemeenten, zorgkantoren en VWS over pgb-uitgaven onder het juiste wetgevingskader

De SVB is met de ministeries van VWS en SZW in gesprek over uitvoering van de kamermotie Dijkstra (D66). Het realiseren van deze motie per 15 mei aanstaande legt een extra druk op het herstelproces, omdat de acties zoals geformuleerd in het Herstelplan aanvankelijk gefocust waren op een einddatum rond de zomer en bovendien een afhankelijkheid kennen van het beleggen van verantwoordelijkheden in de keten (onder leiding van de ketenregisseur).

De SVB zet in op drie doelstellingen voor 15 mei:

- Tijdige betaling door de SVB;
- Spoedbetalingen door de SVB ter voorkoming van schrijnende gevallen;
- Het borgen van zorg continuïteit, en oplossingsmaatregelen ter verbetering van de bereikbaarheid voor de budgethouder.

In het overleg gaat het over de huidige aanpak, mogelijke aanvullende maatregelen en de voorwaarden die gesteld zijn door de SVB.

1.1.1 Toekenningsberichten en zorgovereenkomsten

De SVB heeft conform afspraak afgelopen week de toekenningsbudgetten die ambtshalve waren vastgesteld verlengd en is aan de slag gegaan met het handmatig wegwerken van de voorraad uitgevallen toekenningsberichten. Het verlengen van de ambtshalve vastgestelde budgetten kent de volgende resultaten:

| Wet | Totaal ambtshalve budgetten | Correct verlengde budgetten | Niet verlengd | Niet glad |
|---------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------|------------|
| WLZ | 2399 | 2206 | 127 | 66 |
| Jeugdwet | 7754 | 7431 | 246 | 77 |
| Wmo HH | 10073 | 9160 | 678 | 235 |
| Wmo BG | 15863 | 14983 | 700 | 180 |
| Totaal | 36089 | 33780 | 1751 | 558 |

Van alle ambtshalve budgetten is dus 93,6% verlengd. De budgetten die niet verlengd zijn te splitsen in 2 categorieën namelijk “Niet verlengd” en “Niet glad”.

Niet verlengd:

Dit zijn de ambtshalve budgetten die wel in de selectie zaten om verlengd te worden maar om één of meerdere van de volgende redenen uitvallen.

- Uitval bij verrijking N.A.W.
- Al een budget voor de wet in de periode na 31 maart 2015.
- Een vrijwillige storting gedaan
- Ziekengeld vergoeding
- Handmatige budgetboekingen door medewerker

Niet glad:

Dit zijn de ambtshalve budgetten die niet in mijn selectie zaten om te verlengen. Deze budgetten zaten niet in mijn selectie om één of meerdere van de volgende redenen.

- Ingangsdatum <> 1-1-2015
- Einddatum <> 30-3-2015 en einddatum <>30-6-2015
- Bedrag <> initieel ambtshalve budget
- Vrij besteedbaar bedrag <> € 0,00
- BSN budgethouder niet gevuld
- Geboortedatum budgethouder niet gevuld
- Budgethouder overleden

De voorraad van nog te verwerken TKB's bedroeg 44.743 op 3 april jl. de voornoemde uitval ad 1.754 en 558 is daar aan toegevoegd. De huidige omvang van de nog te verwerken TKB's na een week productie bedraagt 32.900. In het weekend van 11 en 12 april zal worden overgewerkt om dit aantal zo snel mogelijk naar beneden te krijgen. Op maandag 13 april zal er contact zijn tussen VWS en de SVB over de stand van zaken met betrekking tot het behalen van de deadline op 15 april. De SVB verwacht op deze datum het grootste deel van de liggende voorraad dan te hebben verwerkt.

1.1.2 Portals

De SVB heeft de portals voor gemeenten en zorgkantoren aangepast, waardoor alle (ambtshalve) goedgekeurde zorgovereenkomsten weer zichtbaar zijn geworden. Hierdoor kunnen gemeenten en zorgkantoren de budgethouders opsporen die nog niet gedeclareerd hebben. Ook kunnen gemeenten en zorgkantoren vanaf nu het maximum tarief zelf aanpassen. Hierdoor kunnen zij zelf een veel voorkomende oorzaak van niet-betalen wegnemen.

1.1.3 Verantwoordingsinformatie

Zoals in de vorige rapportages is aangegeven heeft de RvB de auditdienst van de SVB opdracht gegeven tot het doen van een Analyse naar de doorlooptijd van betalingen Trekkingsrecht en de betrouwbaarheid van de overzichten van de productiecijfers. Inmiddels zijn beide audits opgeleverd en de uitkomsten onderwerp van gesprek tussen de ministeries van SZW, VWS en de SVB.

De uit de voortkomende verbetervoorstellen en aandachtspunten zullen worden meegenomen in de lopende acties om stuur- en verantwoordingsinformatie te optimaliseren zodat deze beter aansluit op de interne en externe informatiebehoefte.

1.2 Ketenpartners

1.2.1 Voortgang goedkeuren zorgovereenkomsten (gemeente en zorgkantoren)

Met betrekking tot de zorgovereenkomsten is overeengekomen dat het ambtshalve accorderen op ad hoc basis gecontinueerd zal worden tot 1 juli. Hierdoor is het structurele karakter (wekelijks) van het ambtshalve accorderen van zorgcontracten waarvan tot 1 april sprake was beëindigd. Uit de dagstanden "nog te accorderen zorgovereenkomsten" en "geaccordeerde zorgovereenkomsten" valt op te maken dat gemeenten en zorgkantoren, openstaande contracten hebben geaccordeerd maar dat de voorraad nog te accorderen overeenkomsten desondanks gestaag oploopt. De stand op 9 april bedraagt in totaal nog 3.600 te accorderen zorgovereenkomsten. Voor gemeenten zijn er deze week 2.300 zorgovereenkomsten ter accordering aangeboden en aan zorgkantoren 3.100. Doordat één zorgovereenkomst voor meerdere wetten akkoord bevonden kan/moet worden is het totaal te accorderen door gemeenten en zorgkantoren (5.400) hoger als het aantal uniek goed te keuren zorgovereenkomsten (3.600).

Zoals aangegeven zal de SVB tot 1 juli openstaande zorgovereenkomsten alsnog ambtshalve accorderen zodra de situatie daar om vraagt. De SVB vraagt ketenpartners om met elkaar aan te geven wanneer de SVB volgens hen openstaande zorgovereenkomsten alsnog ambtshalve dient goed te keuren.

1.3 Communicatie met budgethouders

Deze week is vooruitgang geboekt op een aantal fronten:

- Een eerste voorstel voor de mailing aan budgethouders (brief met leaflet) is ter beoordeling gestuurd aan de Communicatie Werkgroep. Doel van de mailing is aanbieden excuses voor eventueel ondervonden last van de invoering van het nieuwe systeem, alsmede een korte opsomming van de voorgenomen herstelacties.
- Een voorstel voor de nieuwe structuur van de svb.nl/pgb site is voorgelegd aan de Communicatie Werkgroep. Doel is om de bestaande content toegankelijker te maken voor de budgethouders; zowel inhoudelijk als qua vindbaarheid
- Ook de structuur van de svbabc variant voor PGB (zgn. Steffie website) is voorgelegd aan VWS en Per Saldo; ondertussen wordt hard gewerkt aan het schrijven van teksten en wordt een start gemaakt met de bouw.

Twee weken geleden is op verzoek van de BVZK input verstuurd voor gebruik op de website van BVZK. Tot op heden is daar nog geen gebruik van gemaakt. SVB heeft BVZK een reminder verstuurd. Per Saldo heeft SVB en VWS laten weten niet meer te willen deelnemen aan het reguliere communicatie-overleg tussen genoemde drie partijen. SVB blijft evenwel Per Saldo betrekken bij de communicatie-activiteiten rond het Trekkingsrecht om gebruik te maken van de expertise van Per Saldo.

1.3.1 Twitter

Wat betreft de contacten via social media zien we een verschuiving in het aantal contacten met budgethouders. Van de personen die via twitter contact leggen met de SVB is 54% budgethouder. Vorige week lag dat aantal nog op 42% (de meeste vragen kwamen toen van zorgverleners). Dit is ook terug te zien in het soort vragen die gesteld worden via Twitter. De meest gestelde vragen / opmerkingen zijn:

- Mijn budget is op;
- Ik heb verkeerde bedragen ontvangen;
- Er is dubbel betaald.

Eerste paasdag was de SVB niet actief op Twitter. In de week van 3 april tot en met 9 april 16.00 uur zijn er 158 beantwoorde contacten geweest.

Deze 158 contacten kunnen worden uitgesplitst naar:

- 54% budgethouders
- 34% zorgverleners
- 12% instellingen

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 | April |
|--|---------|----------|--------|-------|
| Maandbetalingen | 32.000 | 30.500 | 30.100 | 0 |
| Dagbetalingen | 23.700 | 16.500 | 400 | 0 |
| | ----- | ----- | ----- | ----- |
| Totaal betalingen via salarisadministratie | 55.700 | 47.000 | 30.500 | 0 |

Voortgang betalingen voor budgethouders zonder verloning

| | Januari | Februari | Maart | April |
|------------------------------------|---------|----------|--------|-------|
| Maandbetalingen | 53.700 | 53.100 | 50.300 | 0 |
| Dagbetalingen | 119.400 | 97.400 | 40.200 | 200 |
| Spoed handbetalingen | 14.500 | 3.700 | 900 | 0 |
| | ----- | ----- | ----- | ----- |
| Totaal betalingen zonder verloning | 187.600 | 154.200 | 91.400 | 200 |

2.1 Voortgang betalingen urenbriefjes/facturen/declaraties

Er zijn in totaal 385.400 urenbriefjes/ facturen/declaraties door de SVB ontvangen. Deze worden in het reguliere proces van trekkingsrecht en conform afspraak, als er nog de zorgovereenkomst volledig is verwerkt of aanwezig is (zie hfst.3 "Spoedprocedures RRT-team"). De huidige werkvoorraad bedraagt 45.500 declaraties. Per dag worden gemiddeld 6.900 declaraties verwerkt.

| | Totaal | Verhouding % |
|----------------------|---------|--------------|
| Via Portal ontvangen | 80.900 | 21 |
| Per post ontvangen | 304.500 | 79 |
| | ----- | ----- |
| Totaal | 385.400 | 100 |

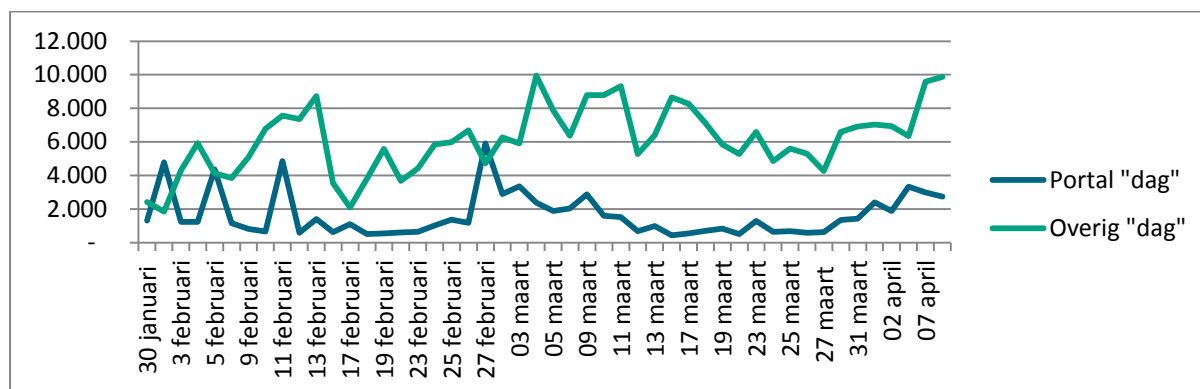
De SVB is bij met het inlezen van alle declaraties via alle kanalen. Dagelijks wordt voor 12.00 uur alle binnengekomen post ingescand in de systemen om verwerkt te kunnen worden.

Lopende acties:

- De SVB hanteert de afspraak “first-in-first out” voor de verwerking van de facturen.
- De voorraad declaraties wordt momenteel nog “vervuild” met declaraties die reeds betaald zijn middels de spoedprocedures. Deze declaraties worden in een later stadium “afgeboekt” in het reguliere productiesysteem, zodat de reeds gerealiseerde reductie in de voorraadstanden zichtbaar wordt. Van de 19.100 verrichte spoedbetalingen zijn inmiddels 5.600 betaalde declaraties van de werkvoorraad afgeboekt.

Zichtbaar is dat het aantal declaraties dat via de portal wordt aangeboden over de afgelopen twee maanden is gedaald van 27% naar 21%. Dit percentage is veel lager als dat in de eerste instantie is aangenomen (50% portal / 50% post). Vorige week vroeg de SVB hier aandacht voor en heeft gemeente en zorgkantoren opgeroepen om budgethouders en zorgverleners te motiveren hun declaraties in te dienen via de portal.

In onderstaand overzicht is te zien dat vanaf 13 maart het aantal declaraties dat via de portal is aangeboden aan het oplopen is. Verhoudingsgewijs blijft de verhouding “aangeboden via portal” en “overige kanalen” echter steken op 21% portal en 79% overig.



2.2 Budgethouders

Het aantal budgethouders dat heeft gereageerd nadat deze zijn aangeschreven door de SVB is afgelopen week gestegen naar 147.800. Dit betekent dat de groep budgethouders die niet hebben gereageerd momenteel 11.900 groot is (non response). Hiermee is de “non responsegroep” afgelopen week met 300 budgethouders gestegen. Het aantal door de SVB aangeschreven budgethouders bedraagt 159.700.

2.3 Zorgovereenkomsten

De voorraad te verwerken zorgovereenkomsten is de afgelopen week gestegen van 17.100 tot 20.400. Deze voorraad bestaat uit nieuwe zorgovereenkomsten en overeenkomsten die opnieuw of met wijzigingen worden aangeboden. De extra inspanning die de SVB moet verrichten om dubbel ingestuurde of aanpassingen op onvolledig ingestuurde zorgovereenkomsten te verwerken daalt nog steeds. Afgelopen week waren dit er 900, terwijl het begin van de maand maart nog 1.800 gevallen per week betrof. De toename van de voorraad is voornamelijk te wijten aan stijging aan budgethouders die voor het eerst stukken insturen.

2.4 Goedkeuring van zorgoverkomsten

In totaal zijn er momenteel 243.900 zorgoverkomsten geaccordeerd. Hiervan zijn er 66.000 ambtshalve door de SVB geaccordeerd (zie ook hfst. 1.2.1). Dit aantal is vanaf 1 april ongewijzigd gebleven

3 Spoedprocedures – Rapid Response Team (RRT)

Het RRT, dat is ingericht voor schrijnende gevallen (zorgverleners die niet in staat zijn de verandering in het betaalritme van dit nieuwe stelsel op te vangen en zich melden via één van de kanalen die hiervoor zijn ingericht: Per Saldo, helpdesk zorgaanbieders, twitter en de mailbox) is op dit moment in staat om voor alle spoedbetalingen die binnen komen, binnen 24 uur na ontvangst een betaalopdracht naar de bank door te zetten.

In de week van 7-10 april zijn 1349 berichten binnen gekomen bij het RRT: 367 via Per Saldo, 674 via helpdesk zorgaanbieders, 196 via de mailbox en 112 via twitter. In totaal zijn deze week 1352 berichten verwerkt: 488 spoedbetalingen en 866 afgehandeld. Let u er hierbij alstublieft op dat het aantal binnen gekomen berichten niet overeen hoeft te komen met het aantal verwerkte berichten, aangezien het hier spoedbetalingen betreft die binnen 24 uur na binnenkomst verwerkt worden. Zo zullen de berichten die vandaag om 12 uur binnen komen uiterlijk morgen om 12 uur verwerkt zijn.

Nadat de betaalopdracht is doorgezet naar de bank worden de dossiers van desbetreffende cases uitgezocht en hersteld door de backoffice. Op dit moment is er een voorraad van ongeveer 1600 dossiers die na betaalopdracht moeten worden hersteld. Hier is een team van 10 personen opgezet om deze voorraad zo snel mogelijk weg te werken en daarmee te voorkomen dat deze cases volgende maand weer bij het RRT terecht komen.

De meldingen via de door VWS ingerichte helpdesk voor kleinschalige zorgaanbieders lopen naar tevredenheid. Er is gewerkt aan verbetering van de betaalinformatie die de helpdesk aanlevert bij de SVB zodat versneld betalen mogelijk is. Vanuit de brancheorganisatie voor kleine zorginstellingen (BvKZ) is aangedrongen op een actievere bevoorschotting van zorginstellingen die in een schrijnende situatie dreigen te komen. Het RRT doet momenteel spoedbetalingen voor zorginstellingen die via de helpdesk bij de SVB binnen komen, en waarvan minimaal 50% van de budgethouders bekend is bij de SVB. VWS bereidt een nota voor waarin, gelet op de risico's, de SVB hiertoe te mandateren.

Werkwijze RRT

Waar een situatie als zeer urgent is beoordeeld, betaalt het RRT door middel van spoedbetaalopdrachten. De SVB heeft voor het kanaal met Per Saldo een formulier opgesteld waarop de meest noodzakelijk betaalinformatie genoteerd kan worden door de budgethouder. De budgethouder vult deze informatie in en stuurt het naar het RRT. Wanneer het RRT het formulier heeft ontvangen, controleert het RRT in alle gevallen voorafgaand aan betaling of de budgethouder bekend is bij gemeente of zorgkantoor en de beschikbaarheid van betaalgegevens. Via de helpdesk zorgaanbieder krijgt het RRT een excelbestand met daarin de noodzakelijke informatie om tot spoedbetalingen over te gaan.

Wekelijks vindt overleg plaats met Per Saldo en BvKZ en VWS over de signalen uit de uitvoeringspraktijk van het RRT. De signalen worden gebruikt voor aanpassingen in de belscripts van de frontoffice en voor nadere informatie op de SVB website en die van de belangenorganisaties.

Top 3 redenen voor verwijzing naar het RRT

Er is een aantal issues die we vaak terug horen bij de RRT:

1. Overschrijden van het budget uit het toekenningsbericht (TKB).
2. Wijzigingsformulier nog niet verwerkt;
3. Afkeuring van zorgovereenkomsten door gemeenten omdat iemand onder de Wlz valt.

Het RRT betaalt met spoed uit. De redenen voor verwijzing worden daarna op dossierniveau uitgezocht en met budgethouders en ketenpartners besproken.

4 Frontoffice

Hierbij een overzicht van de onderwerpen en de meest gestelde vragen die binnenkomen bij de frontoffice van de SVB:

- Budgethouders bellen om informatie over Vrij besteedbaar bedrag;
- Zorgverleners bellen met navraag over uitbetalingen;
- Vragen over PGB via de zorgverzekeraar (ZVW);
- Budgethouders doen navraag over het verwerken van declaraties/facturen en wijzigingen (mutaties);
- Zorgverleners die uurloon willen omzetten in maandloon;
- Telefonische signalen omtrent administratieve fouten;
- Zorginstellingen die betalingen niet kunnen herleiden;
- Budgethouders die graag met het RRT willen spreken omdat ze een spoedbetaling willen.

4.1 Telefonische bereikbaarheid van de SVB

In de afgelopen week zijn er 17.600 telefoontjes binnengekomen en zijn er 15.000 direct beantwoord. Zichtbaar wordt dat het aantal inkomende telefoontjes langzaam afneemt. Het aantal telefoontjes dat wordt afgebroken of wordt doorgeschakeld neemt langzaam af. Het aantal klanten dat in een keer goed wordt afgehandeld is toegenomen. Om de bereikbaarheid van de SVB te vergroten en de dienstverlening van de frontoffice te verbeteren zijn de volgende maatregelen genomen:

- Versterken van frontoffice met 50 fte;
- Verder openstellen van openingstijden frontoffice;
- Gebruik maken van diensten CAK;
- Gemeenten zijn in brief van de Stas gevraagd 1e lijnsvragen zelfstandig af te doen en liefst gebundeld de vragen aan SVB door te geleiden (mbv ondersteuning Accountmanagers en het beschikbaarstellen van de SVB Q&A aan Gemeenten).

Afgelopen week is het aantal beantwoorde telefoontjes gestaag gestegen van 70% naar 90%. Door implementatie van de bovenstaande verbeteracties is de verwachting dat dit percentage in de komende weken richting de 100% zal groeien.