

Betreft: Voortgangsrapportage 'No regret werkagenda 2016'

Ketenbureau PGB  
Postbus 20350  
2500 EJ Den Haag

Datum  
9 februari 2017

Ons kenmerk

Bijlage(n)  
SVB kwartaalrapportage

Aan de leden van het Bestuurlijk Overleg Ketenregie,

Met deze brief informeer ik u over de voortgang op de thema's uit de 'No regret werkagenda 2016' (hierna: 'werkagenda'). Het gaat om de voortgang geboekt in het laatste kwartaal van 2016. In algemene zin constateer ik dat partijen het afgelopen jaar een groot deel van de opgaven uit de werkagenda hebben gerealiseerd met als doel de uitvoering van het trekkingsrecht persoonsgebonden budget (pgb) voor budgethouders te verbeteren.

Het is een druk en bewogen jaar geweest. Een groot deel van 2016 heeft in het teken gestaan van het verkennen van verschillende varianten voor de uitvoering van het trekkingsrecht pgb. Ketenpartijen hebben hiervoor veel van hun beschikbare capaciteit ingezet. Tegelijkertijd heeft de keten belangrijke resultaten geboekt d.m.v. verbeteringen in de huidige uitvoering en in de samenwerking tussen partijen. Onder andere bij de aanlevering van de budgetten voor 2017 (jaarovergang 2016/2017). In deze rapportage sta ik stil bij de geboekte voortgang in het laatste kwartaal van 2016 en bij de stand van zaken ten aanzien van de betalingen door de SVB.

#### *Een solide, gebruiksvriendelijk en rechtmatig trekkingsrecht PGB*

Ruim 115.000 budgethouders kunnen door hun persoonsgebonden budget zelf langdurige zorg, maatschappelijke ondersteuning of jeugdzorg organiseren. Dit helpt hen in hun dagelijks leven de eigen regie te voeren. In 2016 hebben gemeenten, zorgkantoren, de SVB, VWS, SZW en het Ketenbureau PGB hard gewerkt voor deze budgethouders om de stabiliteit in de uitvoering van het trekkingsrecht pgb verder te versterken. Dat dit steeds beter lukt blijkt niet alleen uit het uitbetalen van 98% van de juist ingediende declaraties binnen de 10 dagen, maar ook uit het oordeel van een belangrijk deel van de budgethouders en hun vertegenwoordigers<sup>1</sup>. Cliënten met een pgb in de Wlz gaven halverwege 2016 gemiddeld een rapportcijfer van 6,7 als algemeen oordeel over de manier waarop de SVB hun pgb-zaken regelt. Zorgkantoren krijgen van deze cliënten gemiddeld een 7,2 voor de algehele service en dienstverlening.

---

<sup>1</sup> PGB Cliëntenraadpleging 2016; Uitvoering PGB - Wet langdurige zorg door zorgkantoren, ResearchNed, Nijmegen.

Met het onder controle krijgen van het proces van uitbetaling was het mogelijk om ook stappen te zetten om de rechtmatigheid op een hoger niveau te brengen. In het belang van zekerheid voor budgethouders, een rechtmatige uitvoering en fraudesignalering, is de SVB in het najaar gestart met het uitvoeren van alle reguliere controles op nieuwe zorgovereenkomsten, wijzigingen op zorgovereenkomsten en declaraties. Om de continuïteit en de kwaliteit van het uitvoeringsproces beter te ondersteunen, is onder voorbehoud van enkele voorwaarden eind 2016 besloten tot diverse ICT investeringen bij de SVB en worden er voorbereidingen getroffen voor de bouw van een budgethoudersportaal.

Een terugblik op de uitvoering in het jaar 2015 heeft in 2016 bijgedragen aan de vormgeving van een regulier jaarproces voor de keten met als gezamenlijke opbrengst een planning- en controlcyclus en vastgestelde samenwerkingsafspraken. In 2017 wordt dit jaarproces gevolgd. Ook zijn in 2016 veel verbeteringen in gang gezet die nog binnen de huidige ICT systemen van de SVB te realiseren zijn en die zich in de periode tot 1 januari 2018 terugverdienen. Deze verbeteringen worden begin 2017 gerealiseerd. Daarnaast heeft in 2016 besluitvorming plaatsgevonden over een aantal vernieuwingen in de ICT van de SVB, zodat de kwaliteit van de verantwoording en de dienstverlening kan verbeteren. Tevens wordt het gebruik van een aantal standaardmodellen per 1 april 2017 verplicht gesteld. Naast deze verbeteringen en vereenvoudigingen voor budgethouders zal 2017 ook in het teken staan van de verdere voorbereidingen en de bouw van een nieuw budgethoudersportaal.

Dit zijn de uitgangspunten voor de werkagenda 2017. Deze werkagenda komt verderop in deze rapportage aan de orde.

#### **a) Voortgang werkagenda 2016**

De werkagenda kent onderstaande driedeling. De relevante voortgang is per thema opgenomen.

1. Afronding van 2015
2. Noodzakelijk vanuit het oogpunt van rechtmatigheid vanaf 2016
3. Verbeteringen die efficiencyvoordelen opleveren in de periode tot 1 januari 2018 en vereenvoudigingen die onafhankelijk zijn van de eventuele keuze voor een uitvoeringsvariant

##### 1. Voortgang met betrekking tot afronding van 2015

Deze activiteiten zijn afgerond.

##### 2. Voortgang die noodzakelijk is vanuit het oogpunt van rechtmatigheid vanaf 2016

###### *Afschaffen noodmaatregel*

Over de voortgang in het afschaffen van de coulance op declaraties en zorgovereenkomsten heb ik de staatssecretaris van VWS per aparte brief geïnformeerd<sup>2</sup>.

De SVB stuurt onvolledige of foutieve declaraties vanaf 1 november 2016 terug naar de budgethouder of diens vertegenwoordiger en betaalt pas uit als deze onvolledigheden aangevuld zijn. In de maanden september en oktober hebben budgethouders kunnen wennen aan het weer invoeren van deze -met alle ketenpartijen overeengekomen- reguliere controles. Deze gewenning en de zorgvuldige communicatie daarbij, hebben

---

<sup>2</sup> Brief KB/PGB-150, d.d. 7 december 2016 en kamerbrief 1056037-158836-LZ d.d. 16 december 2016.

geleid tot een afname van uitval van declaraties van ongeveer 40% in augustus naar ongeveer 20% eind november 2016. Deze dalende trend zette zich in december voort. Uit aparte steekproeven blijkt bovendien dat budgethouders afgewezen declaraties over het algemeen snel en correct corrigeren. Ook hebben ketenpartijen (waaronder Per Saldo en BVKZ) aangegeven gedurende deze maanden geen signalen te hebben ontvangen die wijzen op mogelijke problemen bij budgethouders of zorgverleners als gevolg van het afschaffen van deze maatregel. Daarmee is het proces van het aanzetten van de controles ordentelijk verlopen.

#### *Rechtmatige start 2017*

Het proces van verantwoording over 2016 verloopt volgens schema en gemeenten en zorgkantoren leveren tijdig informatie aan bij de SVB. De SVB verwacht dan ook haar verantwoording en controleverklaring over de pgb bestedingen in 2016 conform afspraak per 15 maart 2017 en 1 april 2017 op te leveren voor de Wmo en Jeugdwet respectievelijk de Wet langdurige zorg (Wlz).

De controleprotocollen 2016 zijn in januari 2017 vastgesteld. Voor het jaar 2017 zijn de partijen reeds gestart met het opstellen van de protocollen. Het doel is om deze in het begin van het 2<sup>e</sup> kwartaal van 2017 vast te stellen.

Ook werken de verstrekkers en de SVB momenteel aan het wegwerken van de laatste ambtshalve zorgovereenkomsten. Het ging ultimo 2016 om ruim 3.000 zorgovereenkomsten. Het streven is om deze aan het eind van het eerste kwartaal van 2017 zo veel mogelijk om te zetten naar reguliere zorgovereenkomsten.

### 3. Voortgang van verbeteringen die efficiencyvoordelen opleveren in de periode tot 1 januari 2018 en vereenvoudigingen die onafhankelijk zijn van de eventuele keuze voor een uitvoeringsvariant

#### *Berichtenverkeer*

Ketenpartijen hebben de implementatie van de verdere digitalisering van het berichtenverkeer ter hand genomen met als doel standaardisering en digitalisering. Het project focust zich op de ontwikkeling en realisatie van de pgb-berichten voor de uitwisseling van gegevens tussen gemeenten en de SVB via het GGK. Daarnaast zijn de zorgkantoren ook aangesloten.

Zowel het toekenningsbericht (tkb) 2.0 als het Budgetafsluitingsbericht (BAB) 2.0 zullen in concept in januari 2017 beschikbaar zijn. De definitieve specificatie volgt in februari 2017. De softwareleveranciers van gemeenten en zorgkantoren kunnen deze vervolgens inbouwen in de systemen. De eerste besprekingen over de zorgovereenkomst (ZOK) 2.0 zijn gevoerd.

#### *Investerings in bestaande ICT SVB (Top 3)*

In de afgelopen periode zijn voor twee van drie investeringen uit de Top 3 de functionele specificaties afgerond en is de realisatie gestart. Hiermee neemt de gebruiksvriendelijkheid van het trekkingsrecht pgb voor budgethouders en hun vertegenwoordigers toe. Zo kunnen budgethouders en verstrekkers straks via MijnPGB de actuele status van hun declaraties beter volgen (Track & Trace), wordt het makkelijker om ingescande documenten te raadplegen door verstrekkers en onderzoekt de SVB met het CAK de mogelijkheden voor de koppeling met het CAK.

Het beschikbaar komen van zowel de Track & Trace functionaliteit als het zichtbaar maken van de documenten in de portalen, staat gepland op 1 april 2017 en is binnen budget gerealiseerd. De fasering in oplevering is daarmee komen te vervallen.

Voor het onderdeel koppeling CAK lopen er gesprekken waarin de opzet van de koppeling tussen de SVB en het CAK, samen met de gemeenten wordt besproken. Dit onderdeel van de Top 3 wordt nog niet gerealiseerd of geïmplementeerd, maar betreft alleen een analyse van de mogelijkheden om te komen tot een koppeling.

#### *Investerings in nieuwe ICT voorzieningen (Top 6)*

De SVB heeft in opdracht van de ketenpartijen de voorbereiding van de uitvoering van de ICT investeringen in de bronadministratie PGB-SVB, de salarisadministratie, het portaal voor de SVB medewerkers, het portaal voor de verstrekkers, het faciliteren van proces/beleidskeuzes voor de verstrekkers en de declaratieadministratie ter hand genomen. Dit met als voorwaarde dat als uit de nadere uitwerking van het portaal blijkt dat er onnodige dubbelingen zijn tussen het portaal en de ICT investeringen bij de SVB, dit kan leiden tot aanpassing van deze investeringen in de SVB. Dit wordt met ketenpartijen onderzocht en in februari besproken in de keten. Met deze vernieuwde portalen hebben verstrekkers en medewerkers van de SVB straks dezelfde en beter geordende informatie voorhanden. Dit vergemakkelijkt de communicatie van budgethouders met de SVB en hun verstrekker aanzienlijk. Tenslotte zijn deze investeringen ook van belang voor de rechtmatigheid van de PGB-uitgaven, omdat de kwaliteit van de verantwoording door deze investeringen op een hoger niveau wordt gebracht.

#### *Heldere afspraken over onderlinge verwachtingen in de keten, toegespitst op meetbare financiële afspraken en prestatie-indicatoren*

Om te borgen dat het kwaliteitsniveau van de diensten binnen de trekkingsrecht pgb-keten op het beoogde niveau is, zijn samenwerkingsafspraken opgesteld. De afspraken spitsen zich voornamelijk toe op afspraken tussen de gemeenten, zorgkantoren en de SVB. Bij de uitwerking van de afspraken is voortgebouwd op de opgedane praktijkervaringen en gezamenlijk bereikte prestaties in de afgelopen tijd. De samenwerkingsafspraken voor het uitvoeringsjaar 2017 zijn in december 2016 vastgesteld. De ambitie van de ketenpartijen is om de dienstverlening in de keten ook de komende jaren stapsgewijs naar een hoger plan te brengen. Dat houdt in dat het document samenwerkingsafspraken een 'levend' document is dat op basis van feedback, objectieve meetgegevens en ontwikkelingen binnen de trekkingsrecht pgb-keten periodiek wordt geactualiseerd.

#### *Het opstellen van een regulier jaarproces waarin tijdlijnen en deadlines van individuele ketenpartijen goed op elkaar aansluiten*

Een goed functionerende keten dient te beschikken over een goed uitgelijnde (financiële) planning- en controlcyclus (P&C). De vormgeving ervan wordt mede bepaald door de inrichting van de governancestructuur. De afgelopen periode is door betrokken partijen het jaarproces voor de trekkingsrecht pgb-keten (Wmo, Jeugdwet, Wlz, exclusief Zvw) voor het uitvoeringsjaar 2017, nader uitgewerkt. Dit met duidelijkheid over de te hanteren tijdlijnen, geldende deadlines, toebedeelde rollen en de wijze van totstandkoming van besluitvorming. De planning- en controlcyclus Trekkingsrecht pgb-keten 2017 is in december 2016 vastgesteld.

#### *Jaarovergang 2016/2017 en verwerking toekenningsberichten (tkb's)*

Een belangrijk jaarproces is de jaarovergang. Alle budgetten voor het nieuwe jaar moeten bij de SVB worden aangeleverd. Wat de jaarovergang een complex vraagstuk maakt, is dat de verschillende activiteiten in korte tijd uitgevoerd moeten worden en processen van ketenpartijen goed op elkaar moeten aansluiten. Daarom zijn voor de jaarovergang

2016/2017 specifieke afspraken gemaakt over o.a. de tijdigheid en de kwaliteit van de aan te leveren tkb's. De ketenpartijen hebben intensief samengewerkt en in de aanpak zijn nadrukkelijk ook de praktijk- en leerervaringen vanuit de eerdere jaren meegenomen. Door deze inspanningen vanuit gemeenten, zorgkantoren en de SVB waren aan het eind van 2016 nagenoeg alle tkb's voor 2017 verwerkt. De jaarovergang 2016/2017 is soepel, zonder problemen verlopen.

#### *Zorgovereenkomst naar voren*

Ketenpartijen werken aan een procesvernieuwing waarbij de budgethouder zorgovereenkomsten en wijzigingen daarop consequent indient bij de zorgkantoren. De zorginhoudelijke beoordeling en de arbeidsrechtelijke toets zal voor in het proces door budgetverstrekkers worden uitgevoerd, voordat de zorgovereenkomst aan de SVB wordt verzonden. Het doel van deze procesvernieuwing is het vereenvoudigen van het proces voor de budgethouder en het aantal overdrachtsmomenten te beperken, waardoor de kans op fouten afneemt. Daarnaast worden zo meer verantwoordelijkheden belegd bij de zorgkantoren.

Op 15 december 2016 is op basis van het plan van aanpak voor het traject van de zorgkantoren een uitvoeringstoets gevraagd aan de SVB, waarbij het zorgkantoor de zorgovereenkomst en wijzigingen hierop direct van de budgethouder ontvangt, en hierover zowel de zorginhoudelijke als de arbeidsrechtelijke controle aan de voorkant van het proces uitvoert. In het verlengde hiervan zal ook de communicatie met de budgethouder bij het zorgkantoor komen te liggen, met uitzondering van vragen met betrekking tot de werkgeverstaken en de betaalfunctie van de SVB. Een deel van de frontoffice taken van de SVB verschuift hiermee naar de zorgkantoren.

De invoeringsdatum wordt gezien in het licht van de ontwikkeling en realisatie van het budgethoudersportaal. Een besluit hierover zal in het eerste kwartaal van 2017 worden genomen.

Het proces voor gemeenten wordt nog vormgegeven. Voor gemeenten wordt allereerst gekeken naar de proceswijziging waarbij de budgethouder, anders dan in de huidige situatie in het sociaal domein, de zorgovereenkomst en wijzigingen op de zorgovereenkomst consequent bij de gemeente indient. Vervolgens zal tevens worden verkend of en onder welke voorwaarden gemeenten ook de arbeidsrechtelijke beoordeling van de zorgovereenkomst kan uitvoeren.

#### *Vrijwillige storting*

Om het proces van vrijwillige storting voor de budgethouder te vereenvoudigen, heeft de SVB na consultatie bij De Nederlandsche Bank en in opdracht van de ketenpartijen het formulier dat bij elke storting opgestuurd moest worden, afgeschaft. Dit betekent minder administratieve lasten voor de budgethouder. Momenteel wordt in de keten onderzocht wat de mogelijkheden zijn om dit proces nog verder te vereenvoudigen.

#### *Dubbele verstrekking Wmo & Wlz*

Wanneer budgethouders vanuit de Wmo (gemeenten) overgaan naar de Wlz (zorgkantoren), is het voor beide verstrekkers niet inzichtelijk of er sprake is van (tijdelijke) dubbele budgetten. Voor zowel verstrekkers als budgethouders heeft een dubbele verstrekking mogelijk negatieve gevolgen. Op de lange termijn kan dit probleem worden opgelost door een wetswijziging. VWS heeft een onderzoek in gang gezet naar de mogelijkheden van een aanpassing in de wet- en regelgeving en naar de juridische mogelijkheden voor een structurele oplossing. Daarnaast hebben de ketenpartijen een

voorstel gedaan om als tijdelijke oplossing de SVB een signaleringsfunctie te geven. De SVB gaat een uitvoeringstoets uitvoeren op deze voorgestelde tussenoplossing.

#### **b) Vooruitblik / Werkagenda Trekkingsrecht PGB 2017**

Nu de uitvoering stabiel is, is het mogelijk om aan structurele verbeteringen te werken en daarbij in 2017 het accent te verleggen op het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid en het efficiënter inrichten van het trekkingsrecht pgb. De werkagenda 2017 bouwt voort op de bereikte resultaten van 2016.

De VNG, ZN, VWS, SZW, de SVB en het Ketenbureau PGB hebben -met adviezen van Per Saldo en BVKZ- voor 2017 een geactualiseerde werkagenda vastgesteld.

Het Ketenbureau PGB ziet ook in 2017 toe op een goede afstemming en tijdige realisatie van de in deze werkagenda opgenomen verbeteringen en vereenvoudigingen in de keten. Het bewaken van de samenhang met de verdere besluitvorming over een nieuw budgethoudersportaal is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Bij de migratie naar een nieuwe infrastructuur, moet de stabiliteit van het trekkingsrecht pgb geborgd blijven. Het Ketenbureau PGB voert haar rol uit met een klein team van ongeveer 10 fte.

#### **c) SVB kwartaalrapportage**

In de vorige voortgangsrapportage van oktober 2016 bent u reeds geïnformeerd over de stand van zaken rondom de betalingen door de SVB. De betalingen van de eerste drie kwartalen van 2016 vertoonden grote stabiliteit. De bijgesloten voortgangsrapportage van de SVB over de maanden oktober, november en december laat eenzelfde beeld zien:

- De betalingen zijn stabiel, in oktober zijn 99% van de correct aangeleverde declaraties binnen 10 dagen betaald, in november 98% en in december 97%;
- De voorraad declaraties was in oktober, november en december niet groter dan in 10 dagen verwerkt kan worden;
- In oktober zijn 13, in november 5 en in december zijn geen spoedbetalingen verricht door het Rapid Response Team (RRT);
- De bereikbaarheid is op orde. De wachttijd aan de telefoon bedroeg in oktober en november gemiddeld 7 seconden en in december gemiddeld 9 seconden.

De SVB kwartaalrapportage is opgenomen in de bijlage.

#### **d) Tot slot**

Met de belangrijke resultaten die in het afgelopen jaar zijn geboekt, heeft de keten een volgende stap gezet in de kwaliteit voor de budgethouder. Tegelijkertijd is er nog veel werk te doen wat ook in het komende jaar weer inzet en betrokkenheid van de ketenpartijen vraagt.

Na het eerste kwartaal informeer ik u weer over de voortgang van de werkagenda 2017.

Hoogachtend,

Korrie Louwes  
Ketenregisseur trekkingsrecht pgb a.i.