

Vergaderjaar 2014–2015

25 657

Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 147

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 26 maart 2015

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft op 12 februari 2015 overleg gevoerd met Staatssecretaris Van Rijn van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over:

- **de brief van de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport d.d. 12 februari 2015 over de uitbetalingsproblematiek van persoonsgebonden budgetten in de Wmo, Jeugdwet en Wet langdurige zorg in het algemeen, en de betaling van maandloners en declaranten in het bijzonder (Kamerstuk 25 657, nr. 129).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand geredigeerd woordelijk verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Lodders

De griffier van de vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
Teunissen

Voorzitter: Lodders
Griffier: Clemens

Aanwezig zijn tien leden der Kamer, te weten: Otwin van Dijk, Pia Dijkstra, Ellemeet, Gerbrands, Keijzer, Leijten, Lodders, Van der Staaij, Voordewind en Van 't Wout,

en Staatssecretaris Van Rijn van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.

Aanvang 19.30 uur.

De **voorzitter**: Ik open het algemeen overleg dat is aangekondigd tijdens de regeling van werkzaamheden. In een extra procedurevergadering van de vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport is besloten, dit algemeen overleg te houden over de uitbetalingsproblematiek van het persoonsgebonden budget in de Wmo, de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg. De spreektijd is vastgesteld op vijf minuten per fractie met twee interrupties in eerste termijn.

Voordat ik de eerste spreker het woord geef, heet ik de Staatssecretaris van VWS, zijn ambtelijke ondersteuning, eenieder die dit debat in deze zaal bijwoont en de mensen die het debat op een andere manier volgen van harte welkom. Ik geef graag als eerste het woord aan mevrouw Keijzer die spreekt namens de CDA-fractie.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Voorzitter. Ik ben heel blij dat we met elkaar unaniem van mening zijn om nog voordat we met reces gaan te praten over het uitbetalen – maar dan met name het niet uitbetalen – van persoonsgebonden budgetten. We hebben de afgelopen tijd meerdere noodscenario's gezien. Het is eind december begonnen toen de Staatssecretaris zei dat niemand last zou hebben van de invoering van het trekkingsrecht. Vervolgens hebben we een aantal brieven ontvangen waarin noodscenario's zijn aangekondigd. We kunnen nu wel gevoeglijk met elkaar vaststellen dat die lang niet voor alle budgethouders en zorgverleners gewerkt hebben. Wij willen heel erg graag dat er een nieuw pakket maatregelen komt. Dat vragen wij in ieder geval vanavond van de Staatssecretaris. Ik zal uiteenzetten waarom.

Als je de verschillende brieven leest, kom je tot de conclusie dat er onduidelijkheid is over de cijfers. De Staatssecretaris zegt dat er 68.000 maandlonen zijn betaald. Op de site van de Sociale Verzekeringsbank lees je weer dat het om 80.000 maandlonen gaat. Je ziet dat er ook een verschil is in hoeveel mensen er uiteindelijk geholpen zijn door het rapid response team. Je ziet elke keer weer verschil in hoeveel mensen er op declaratiebasis werken en wat er al dan niet is uitbetaald. Volgens mij is de rekensom vrij simpel. Als je uitgaat van 150.000 budgethouders en 1,6 contract per budgethouder, zoals de Staatssecretaris doet, dan heb je het over 240.000 contracten. Daar zitten dan ook 240.000 zorgverleners achter. Als je vervolgens uitgaat van het cijfer van de SVB (Sociale Verzekeringsbank) dat er 80.000 maandlonen zijn uitbetaald en je gaat dan ook uit van het ruime cijfer van 26.000 declaraties die zijn betaald, dan kom je uiteindelijk uit op 130.000 zorgcontracten die niet betaald zijn. Als ik vervolgens zie dat er door de Sociale Verzekeringsbank de ene dag 2.000 uitbetalingen en de andere dag 3.000 zijn gedaan, maak ik me er zorgen over of we het allemaal voor 16 februari – de nieuwe deadline van de Staatssecretaris – wel gaan redden. Het zijn vier dagen. Dat betekent ruim 32.000 betalingen per dag. Wij maken ons daar zorgen over.

Ik heb een aantal vragen over de brief die de Staatssecretaris heeft gestuurd, maar zeker ook over de brief die Per Saldo heeft gestuurd. Daar zit verschil tussen. Per Saldo zegt dat het 700 zaken bij het ministerie heeft aangemeld, waarvan er 480 urgent zijn. De Staatssecretaris zegt dat het ministerie er ruim 300 geholpen heeft. Hoe kan dat nou? De Staatssecre-

taris zegt dat Per Saldo betrokken wordt bij het rapid response team. Per Saldo zegt: wij worden niet serieus genomen. Per Saldo is de belangenorganisatie van de budgethouders. Dus als Per Saldo al niet serieus genomen wordt, hoe gaat het dan bij de rest.

Wij zitten hier vanavond voor die 130.000 mensen die al sinds eind december geen salaris hebben gehad. Moet je je dat eens voorstellen. Je hebt op 23 december, net voor de kerst, voor het laatst salaris overgemaakt gekregen. Bedenk je dat eens. Wij zitten hier vanavond als CDA omdat wij vinden dat er daadwerkelijk een oplossing moet komen, zodat deze mensen hun salaris gestort krijgen. Ik heb daar verschillende ideeën bij. Wij hebben nog een motie boven de markt hangen die een oplossing biedt. Je kunt iets doen met gemeentes, die ook nu al verantwoordelijkheid genomen hebben. De gemeente Brunssum heeft bijvoorbeeld al pgb-houders uitbetaald. Je kunt bevoorschotten. Voor het CDA is alles bespreekbaar als deze mensen hun salaris maar krijgen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. In mei vorig jaar werd de Staatssecretaris gewaarschuwd door de Algemene Rekenkamer. In juli werd hij gewaarschuwd door de VNG en de G4. Vervolgens kwamen er waarschuwingen in juli, augustus en november. Die waarschuwingen luiden: de regie ontbreekt, er zijn problemen met de ICT en met de haalbaarheid. Zo kan ik nog wel even doorgaan. Deze waarschuwingen werden allemaal in de wind geslagen. De regie werd niet genomen en de pgb-houders moesten zo snel mogelijk trekkingsrecht krijgen via de Sociale Verzekeringsbank. Overigens spoedde de Staatssecretaris in al die situaties zich tot de camera om te zeggen dat pgb-houders zo min mogelijk last zouden krijgen van de overgang. Nu zitten we hier voor de tweede keer in tien dagen. De brief van de Staatssecretaris en de website van de Sociale Verzekeringsbank laten verschillende cijfers zien. Gegoochel met cijfers is gegoochel met mensen. Ik roep de Staatssecretaris op om te stoppen met dat gegoochel. Geef ons cijfers die kloppen.

Een eenvoudige som maakt wel heel duidelijk dat zo'n 130.000 mensen niet zijn uitbetaald. Zij moeten geld lenen van burens, ouders en soms van kinderen. Zij kunnen de huur niet meer betalen. Ondernemers gaan failliet. En 130.000 mensen zijn meer mensen dan er wonen in Leiden of Maastricht. Waarom beloofde de Staatssecretaris vorige week dat het binnen vijf tot tien dagen opgelost zou zijn? Toen was duidelijk dat nog meer dan 170.000 contracten afgedaan moesten worden. Hij wist toch dat tien dagen onhaalbaar was? Had hij afgelopen maandag of afgelopen dinsdag, toen hij zag dat het allemaal niet zo goed ging – de SVB heeft nota bene in het weekend doorgewerkt – niet gewoon even aan de Kamer kunnen rapporteren: jongens, ik ga het niet halen? Waarom het stoere verhaal? Waarom niet eerder aan de bel trekken?

De Staatssecretaris roept wat af over de medewerkers van de SVB: 8.000 boze telefoontjes op een dag; een niet weg te werken stroom mail, post, noem maar op. Het loopt ze daar over de schoenen en de Staatssecretaris zegt: het komt allemaal goed. Dat doet hij ook vandaag weer in zijn brief. Realiseert de Staatssecretaris zich dat hij, de overheid de wanbetaler is? Weet hij wat er gebeurt met wanbetalers? Die krijgen deurwaarders achter zich aan, boetes. Het gas wordt afgesloten en ze worden ook nog hun huis uitgezet. Maar ja, van de Staatssecretaris hoorden we op 28 januari dat alles binnen enkele dagen geregeld zou zijn. Op 2 februari zou het geregeld zijn binnen vijf tot tien dagen. De Staatssecretaris beloofde dat mensen konden bellen en mailen, maar dat is alleen weggelegd voor een paar gelukkigen. Velen kwamen in de wachtrij en veel mail kwam niet aan omdat de mailbox overvol is. De Staatssecretaris liet ons op 2 februari weten dat er een rapid response team was ingericht. Dat zou individuele problemen direct oplossen. Vandaag lees ik dat pas een week nadat die brief verstuurd is, dat rapid response team operabel was. Is dit niet gewoon een leugen geweest, vraag ik aan de Staatssecretaris.

Declaraties zouden worden uitbetaald, zelfs als er geen zorgovereenkomst was. Nu blijkt dat de SVB toch eisen stelt. Ik vind dat zich hier een zeer helder patroon aftekent. Ik vraag de Staatssecretaris hoe geloofwaardig hij zichzelf nog vindt. Waarom moet hij cijfers gebruiken die niet gelijk zijn aan die van de Sociale Verzekeringsbank? Waarom weigert hij de verslagen en de afspraken van de stuurgroep Trekkingsrecht pgb van het ministerie aan de Kamer te sturen? Is daar iets te verbergen? Komen er nu eindelijk oplossingen? 170.000 mensen wachten op 2 februari; 130.000 mensen wachten op 12 februari. Wordt dat allemaal dit weekend betaald? Moet de Staatssecretaris nu echt weer een loze belofte doen? Als de Staatssecretaris net zo veel energie zou steken in het zoeken van echte oplossingen in plaats van in al die reclamespotjes van het ministerie en het zeggen dat alles goed komt met zalvende woorden over de zorg, zouden we er beter voorstaan.

Ik heb nog één vraag aan de Staatssecretaris. Op 4 februari bood hij aan pgb-houders zijn excuus aan. Wat komt voor deze Staatssecretaris na excuses?

De heer **Van 't Wout** (VVD): Ik denk dat iedereen hier in deze zaal buitengewoon betrokken is bij het oplossen van de problematiek van pgb-houders. Ik denk ook dat dit debat zich meer zou moeten richten op hoe het gaat en wat wij daar nog meer aan kunnen doen. Ik hoor de SP-fractie met grote woorden zeer politieke vragen stellen. Mijn vraag aan mevrouw Leijten is: waar is zij met dit debat op uit?

Mevrouw **Leijten** (SP): Er zijn een aantal vragen die gesteld moeten worden. Wij hebben op 4 februari gezegd: zorg dat de pgb-houders het geld weer krijgen; dan is er tijd voor de SVB om het op te lossen. Ik denk namelijk dat dit probleem niet op te lossen is met het mantra dat het volgende week of na het weekend gebeurd is. Dat lukt niet. De overheid doet hiermee een valse belofte. Dat was onze oplossing. Ik sta open voor wat mevrouw Keijzer zei, namelijk om gemeentes te positioneren om mensen die in betalingsnood zijn – die wellicht afgesloten worden van gas of ondernemers die failliet gaan vanwege huurbetalingsprobleem – te bevoorschotten. Daar sta ik echt voor open. Die praktische oplossingen moeten gezocht worden door de Staatssecretaris. Ik gaf een lijstje van de zes beloftes die hij in de afgelopen twee weken heeft gedaan. Ik zeg tegen de Staatssecretaris: stop met gegoochel met cijfers, zorg dat wij de stukken krijgen waar wij om vragen en doe geen beloftes meer. Ik heb hem wel gevraagd waar hij nu staat. Hij vond het acht dagen geleden nodig om zijn excuses te maken. Dat is een groot gebaar van de Staatssecretaris, maar van de 170.000 mensen die toen op betaling wachtten, zijn er nog 130.000 over. Wat zegt de Staatssecretaris vandaag tegen die 130.000 mensen?

De heer **Van 't Wout** (VVD): Iedereen in deze Kamer staat natuurlijk open voor oplossingen. We kunnen vanavond twee vormen van debat hebben. We kunnen het hebben over de politieke schuldvraag. Dat is ongelofelijk interessant, maar het helpt de pgb-houders helemaal niet verder. Ik twijfel niet aan de motivatie van de Staatssecretaris om de pgb-houders verder te helpen. Sterker nog, ik sta open voor sommige van de oplossingen van mevrouw Leijten. Daar moeten we heel zorgvuldig naar kijken. Zij spreekt nu in de eerste termijn van dit algemeen overleg al over leugens van de kant van de Staatssecretaris. Ik wil wel weten wat voor debat wij vandaag voeren als het om de SP gaat. Als hier een politieke vertrouwensvraag wordt gesteld, is dat een heel ander debat, waar niemand verder mee geholpen wordt. Mijn vraag aan mevrouw Leijten van de SP is: waar wil zij eindigen met dit debat? Ik denk dat iedereen met haar mee wil denken over oplossingen voor de pgb-houders.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb inderdaad het woord leugen in de mond genomen. Ik heb gevraagd: was dit een leugen? Ik heb de brief van 2 februari erbij gepakt, waarin de Staatssecretaris zegt: «Desalniettemin hebben mij afgelopen periode verhalen bereikt die direct opgelost dienen te worden. De SVB heeft hier een rapid response team voor ingericht dat ook de bevoegdheden daartoe heeft. Zo kan de SVB bijvoorbeeld besluiten tot bevoorschotting op individueel niveau.» Hij deelt vervolgens mee dat ook Per Saldo hierbij is betrokken. Dat was op 2 februari. We krijgen vanavond de brief waarin hij schrijft: «Sinds afgelopen maandag 9 februari is het volledig operationeel.» Ik heb aan de Staatssecretaris gevraagd of die woorden in de brief van 2 februari een leugen waren. Hij mag die vraag beantwoorden. En ja, dit is ook een politiek debat. We kunnen namelijk zeggen dat het komt doordat mensen niet goed declareren, geen rekeningnummer invullen dat het komt doordat de SVB het niet aankan, maar er is hier wel iemand eindverantwoordelijk. De vraag die hier wat ons betreft voorligt, is: is degene die eindverantwoordelijk is ook degene die dit kan oplossen?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Voorzitter. Hoewel ik niet zo van de casuïstiek ben, wil ik toch beginnen met het voorlezen van een van de mails die ik gekregen heb. Er staat in de mail die ik vandaag ontvangen heb:

«We zijn een kleinschalige zorgorganisatie die dagbesteding biedt vanuit het pgb. We hebben helaas nog steeds voor geen enkele cliënt geld ontvangen. We hebben een paar keer telefonisch contact gehad en krijgen elke keer een ander bericht. Eerst zou het zo zijn als iemand goed in het systeem staat, er op 26 januari betaald ging worden. Nu is het zo dat er gezegd wordt dat er pas tot uitbetaling over wordt gegaan als de factuur van de cliënt binnen is. Van vier cliënten weten we zeker dat op maandag 2 of dinsdag 3 februari de factuur is ingediend, waarvan nu de SVB zegt dat de factuur nog niet binnen is of pas begin deze week. Nu krijgt de post de schuld. Daarnaast hebben sommige ouders via hun DigiD de factuur ingediend en die zou dan toch ook binnen moeten zijn, maar die kunnen ze niet vinden. En nu moeten ouders opnieuw declareren. We maken ons nu wel zorgen en zijn boos. Dit is geld voor zorg die we in januari hebben geleverd en daarvoor moeten we gewoon betaald worden. Nu houdt de SVB ons geld vast. We hebben straks toch echt een probleem als we de salarissen van februari moeten betalen en daarna de huur, verzekeringen enzovoort. We hebben alle zorgcontracten en prijsafspraken netjes voor elkaar en opgestuurd, alleen is het bij de SVB niet goed verwerkt. Hier worden wij de dupe van en staan machteloos, want de SVB speelt de bal nu terug naar ouders. Zij moeten nu weer contact opnemen en een klacht indienen. Voor ons is het nu zo dat ouders zeggen de rekening te hebben opgestuurd en de SVB zegt het nog niet binnen te hebben. Wat moeten we nu?»

Dat is de hamvraag. Die mail van vandaag laat volgens mij precies zien waar de problemen zitten. Er zit een groot gat tussen de papieren werkelijkheid uit de brief van de Staatssecretaris van vanmiddag en de werkelijkheid van wat pgb-houders en zorgverleners in de praktijk zien gebeuren.

In de brief van de Staatssecretaris staan een heleboel cijfers. Het is heel interessant om te weten hoeveel mensen inmiddels zijn uitbetaald, maar het is nog interessanter om te weten hoeveel mensen nog wachten op betaling. De SVB zou hierover dagelijks rapporteren op zijn website, maar de laatste cijfers zijn alweer drie dagen oud en ook zijn die cijfers en die in de brief niet met elkaar te vergelijken. Daarom de volgende vragen. Hoeveel maandloners wachten nog op uitbetaling over januari? Kan de Staatssecretaris garanderen dat zij 16 februari het geld op hun rekening hebben? Uitbetalen na 16 februari kan wat mijn fractie betreft echt niet meer. Hoe staat het met de declaraties? Hoeveel daarvan zijn binnen de

termijn van vijf tot tien werkdagen uitbetaald? Hoe lang is de gemiddelde doorlooptijd? Van hoeveel procent van de declaraties wordt de termijn van tien dagen overschreden?

Voor dringende gevallen is er het rapid response team, maar je begint je inmiddels af te vragen of zo langzamerhand niet iedereen urgent geworden is. We horen ook dat het team de inmiddels meer dan 700 gevallen nauwelijks aankan. D66 vindt dat de capaciteit van dit team, met maar 6 fte, moet worden uitgebreid. Wil de Staatssecretaris dit toezeggen? Ik vraag me meteen af wat zijn fall-backvariant is, als het allemaal niet doorgaat. Daar heb ik in het vorige debat ook al naar gevraagd. Moet er nu niet worden overgegaan op bevoorschotting? Ook wat betreft de communicatie met de SVB horen we nog steeds klachten. De SVB is slecht bereikbaar. Vanmiddag nog probeerde iemand de SVB te bereiken. De verbinding werd in twee van de drie gevallen automatisch verbroken omdat de wachttijd te lang was. We horen ook nog steeds geluiden over onjuiste informatie op Mijn PGB en over automatische replies omdat mailboxen vol zitten. Dat leidt terecht tot veel irritatie en ergernis bij budgethouders. Hoe gaat de Staatssecretaris ervoor zorgen dat deze valse start van de SVB niet structureel leidt tot verstoorde relaties en wantrouwen tussen de budgethouders en de instelling die voor hen de administratie en uitbetalingen doet? Ik vind dat belangrijk. Het is zo'n valse start, dat er eigenlijk sprake is van een vertrouwensbreuk. Hoe moet dat in de toekomst? Is de opdracht voor de uitvoeringstoets al gegeven? Ik maak me oprecht zorgen over de vraag of de Staatssecretaris en zijn ministerie alles nog onder controle hebben. Ik hoop dat de Staatssecretaris mijn zorgen weg kan nemen, want dat is in het belang van de pgb-houders en hun zorgverleners.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Voorzitter. Het is goed dat wij dit debat voeren, met brede steun van alle collega's. De onrust onder budgethouders is enorm en bij sommigen is de nood zo mogelijk nog groter. De Staatssecretaris zit dagelijks om de tafel met de SVB. Ik geloof dat alle betrokkenen keihard werken om de boel weer onder controle te krijgen. Ik begrijp ook dat het lastig sleutelen is aan een rijdende trein. Het signaal dat Per Saldo vandaag geeft, zie ik ook echt als een alarmsignaal, want het gaat verre van goed. Het verschil in toon tussen Per Saldo en de Staatssecretaris baart mij extra zorgen.

De brief van de Staatssecretaris geeft een aantal feitelijke tussenstanden. Of het echt beter gaat, is pas rond 16 februari duidelijk als de maandloners uitbetaling moeten hebben gehad en de tiendagentermijn voor de eerste ingediende declaraties is verstreken. Alhoewel de toon van de Staatssecretaris in zijn brief voorzichtig is, spreekt er een zeker vertrouwen uit, maar uit de signalen die mijn fractie krijgt en het signaal dat Per Saldo afgeeft, blijkt dat budgethouders dat vertrouwen niet hebben en dat de gang van zaken bij de Sociale Verzekeringsbank daar ook aanleiding toe geeft. Hoe kan het dat mensen nog steeds te horen krijgen dat uitbetaling niet kan zonder een goedgekeurde overeenkomst? Hadden we niet juist afgesproken dat het de komende maanden gegarandeerd zou zijn?

Ik neem aan dat de Staatssecretaris de brief van Per Saldo goed gelezen heeft en dat hij de opmerkingen daarin ter harte neemt. Het contrast tussen de hartenkreet van Per Saldo en de brief van de Staatssecretaris is te groot. De brief van de Staatssecretaris biedt een feitelijk overzicht, maar het gaat vooral om de declaraties en de zorgovereenkomsten die gezien zijn door de SVB. Ik maak me juist zorgen over wat er niet gezien is. Wat zit er nog in postzakken? Wat staat er nog achter de deur bij de SVB? Ik maak me daar zorgen over en ook over wat er nog meer boven tafel gaat komen. Ik vraag me af wat we nodig hebben om meer grip te krijgen op de situatie.

De budgethouders en de zorgverleners zijn door de chaos bij de SVB niet in onzekerheid of in de problemen gekomen. De mensen die in de problemen zijn gekomen, doen een oproep aan het rapid response team. Dat team heeft zijn noodzaak ook al aangetoond, maar het is nu al duidelijk dat de capaciteit van het team niet voldoende is. Per Saldo vraagt om uitbreiding en verbetering van de werkwijze. De Staatssecretaris geeft aan dat dit momenteel met de SVB wordt uitgewerkt. Houdt dit in dat de capaciteit ook echt uitgebreid wordt? Per wanneer kan dat geregeld zijn? Is de Staatssecretaris bereid, daar eventueel eigen medewerkers voor beschikbaar te stellen? Urgente casussen moeten per direct op uitbetaling kunnen rekenen. De inspanningen moeten er vooral op gericht zijn dat er snel wordt uitbetaald, in ieder geval binnen de termijn die gesteld is. 16 februari nadert snel. Als uitbetaling dan niet blijkt te lopen, moet er ook snel gehandeld kunnen worden om de zorgverleners toch van een inkomen te voorzien. Dat moet nu al. Wat zijn de maatregelen die de Staatssecretaris achter de hand heeft? Is de Staatssecretaris bereid, samen met Per Saldo en SVB een uitbreiding van de noodmaatregel voor te bereiden om bijvoorbeeld via bevoorschotting toch uitbetaling te regelen? En voor de nu al bekende kritieke gevallen moet per direct een oplossing komen, rechtsom of linksom. Kan de Staatssecretaris dat toezeggen?

De communicatie van de SVB moet ook kloppen. Hoe kan het dat budgethouders alsnog te horen krijgen dat zij een goedgekeurde overeenkomst nodig hebben? Ook de bereikbaarheid van de SVB is nog steeds niet voldoende op orde. Als mensen bij wijze van noodmaatregel via de mail declaraties in kunnen dienen, moeten zij er ook van op aan kunnen dat die verwerkt worden. Het is onacceptabel dat zij een melding krijgen dat de mailbox bij de SVB vol zit.

De uitbetaling van declaraties en verwerking van zorgovereenkomsten krijgen nu voorrang. Ik hoop dat daar snel meer controle op komt. Een andere bron van ergernis en onzekerheid betreft de fouten die gemaakt worden bij de verwerking daarvan. Dat moet aangepast worden. Ook daar moeten de budgethouders zo min mogelijk last van hebben. Heeft de Staatssecretaris al met de SVB afgesproken wanneer en hoe die fouten worden opgespoord en aangepast? Ik kan me voorstellen dat de uitbetaling en de registratie nu de meeste prioriteit heeft, maar ook met dat andere punt kan niet te lang gewacht worden. Zorg in ieder geval dat daar een plan van aanpak voor opgesteld wordt, samen met Per Saldo.

Er is heel veel paniek en onrust en er gaat heel veel mis. Daarom is het heel belangrijk om een objectieve toets te kunnen doen. Is het systeem uiteindelijk op de lange termijn stabiel? Kan het systeem deze grote verantwoordelijkheid aan? Het is belangrijk om scherpte te krijgen in al deze paniek en onrust. We moeten op objectieerbare wijze het gesprek kunnen voeren over de kwantiteit en de kwaliteit. Dan pas kunnen we goed bepalen of het systeem ook op lange termijn kan werken. Vandaar het begrijpelijke verzoek van Per Saldo om een uitvoeringstoets. Volgende week begint het reces. Reces of niet, mijn fractie zal deze ontwikkelingen op de voet volgen. Zo nodig moeten we hier ook volgende week weer over doorpraten.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Voorzitter. Ik had eigenlijk gewoon mijn inbreng van twee weken geleden weer kunnen gebruiken. Hoe triest is dat? Ook toen hadden we een brief gekregen met allerlei maatregelen. Alles zou goed komen. Extra inzet van personeel, een rapid response team en het noodscenario. De Staatssecretaris bood zijn excuses aan, drie keer zelfs en gaf aan de problemen zeer serieus te nemen. Hij beloofde plechtig dat alles binnen vijf tot tien dagen geregeld zou zijn. Iedereen zou dan betaald zijn voor de maand januari.

Tien dagen verder is de chaos zo mogelijk nog groter. De mensen die de telefoon opnemen bij de Sociale Verzekeringsbank weten niet welke

afspraken er zijn gemaakt. Zorgverleners die bellen om te vragen wanneer ze betaald krijgen, krijgen te horen dat ze binnen vijf à tien dagen worden teruggebeld. U hoort het goed: teruggebeld binnen vijf à tien dagen en niet uitbetaald. Medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank geven ook aan dat het één grote bende is, verontschuldigen zich bij zorgverleners voor de chaos en geven aan dat zij er niet op hoeven te rekenen dat het een-twee-drie is opgelost.

Dan komt er vandaag weer een brief. In deze brief staat dat er dagelijks intensief overleg is tussen het ministerie, de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo. Het verschil in zorg tussen de alles-komt-goedbrief van de Staatssecretaris en de brief met de vele zorgen van Per Saldo verontrust mij. Hoe groot is het contrast?

Ik deel een aantal van de zorgen. Is het proces voldoende onder controle? Worden afspraken daadwerkelijk nagekomen? Is de opdracht om een uitvoeringstoets uit te voeren al gegeven? Zo nee, waarom niet? Zijn de huidige problemen structureel of langdurig of gaat het hier echt om opstartproblemen? Is er een noodscenario voor na 16 februari? Waarom worden de zaken die door Per Saldo als urgente zaken worden gezien niet overgenomen door de Sociale Verzekeringsbank? Waarom worden de gemaakte afspraken door het rapid response team niet direct nagekomen? Waarom zijn er maar drie extra betaaldata ingesteld? Kan dit niet vaker? Nog steeds krijgen budgethouders tegen de gemaakte afspraak in verzoeken om hun zorgovereenkomsten voor de zoveelste keer op te sturen. Hoe kan dit? Hoe verloopt het betalingsproces? Worden alle declaraties die binnenkomen nu binnen vijf à tien dagen afgehandeld? Zo nee, hoe komt dit? Waarom kloppen de gegevens in Mijn PGB niet? Hoe en wanneer wordt dit opgelost? Wat is er gebeurd met de 702 urgente casussen van Per Saldo, waarvan er 481 zeer urgent waren? Het rapid response team heeft 168 zaken opgelost en nog 140 in behandeling. Wat is er met de rest gebeurd? Liggen deze zaken naast de verder zoekgeraakte zorgovereenkomsten en declaraties?

Mijn laatste vraag heeft betrekking op een budgethouder die al een jaar meedeed met een pilot, georganiseerd door de gemeente Den Haag, waarbij de Sociale Verzekeringsbank hem al voor heel 2014 uitbetaalde. Dat ging het hele jaar goed, tot januari. Dan vraag je je toch af: hoe kan dit in godsnaam?

Nee, de praatjes van de Staatssecretaris lossen dit niet op. De praatjes van de Staatssecretaris nemen de zorgen niet weg en de praatjes vullen zeker geen portemonnees. Tijdens het vorige debat heb ik de Staatssecretaris gevraagd waar we hem op af konden rekenen. Ik vraag het hem weer. Ik zal mijn inbreng op dezelfde manier beëindigen als twee weken geleden. Welke garanties geeft de Staatssecretaris nu? Waar kunnen mensen terecht die in de problemen zijn gekomen omdat zij hun vaste lasten in januari en nu ook in februari niet hebben kunnen betalen? Als we van systemen naar mensen willen, moeten mensen wel in systemen staan. Als we van systemen naar mensen willen, moeten systemen wel werken. Wanneer is dit opgelost? Hoe wordt het opgelost? Is het dan ook echt opgelost? Ik hoor nu graag het eerlijke verhaal van de Staatssecretaris.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Voorzitter. Ook de SGP-fractie vindt het goed om vanavond dit vinger-aan-de-polsdebat te hebben, want ik verklap geen geheim als ik zeg dat er nog steeds te veel misgaat met de uitbetalingen van de pgb's. Het meest dringend en vervelend voor de mensen zijn natuurlijk de uitbetalings- en communicatieproblemen. Geld niet op je rekening krijgen, terwijl de kosten wel gemaakt worden. Niet weten waar je aan toe bent en soms horen dat er juist heel veel knelpunten bij anderen opgelost worden, kan juist het gevoel als het bij jou nog niet het geval is vergroten, zodat je gaat denken: gaat het bij mij dan niet echt mis; is dat niet vergeten?

Ik heb ervoor gekozen om een casus voor het voetlicht te halen die symbool staat voor vele andere. Iemand berichtte mij afgelopen dinsdag: «Contract ingestuurd in september, goedkeuring in december. Dan had het toch gewoon uitbetaald moeten zijn? De SVB meldde dat alles in orde was. In Mijn PGB klopt alles, maar de betaling is niet gebeurd. Vandaag – donderdag – nog geen betaling, wel heeft Per Saldo gemeld dat er 16 februari een nieuwe betaalronde komt. Communicatie met de SVB loopt heel slecht. Terugbelafspraken worden niet meer nagekomen.» Hiermee geef ik in een notendop de communicatieproblemen en uitbetalingsproblemen weer. Dus er gaat nog steeds te veel mis. Ik vind het ook fair om te benoemen dat ik evengoed hoor dat er aan alle kanten met man en macht wordt gewerkt om de problemen op te lossen. Dat geldt voor de Sociale Verzekeringsbank, voor de mensen van Per Saldo, voor de zorgkantoren en ook voor deze Staatssecretaris. Er wordt van alle kanten geduwd, getrokken en gesjord om de problemen op te lossen, maar het resultaat is nog niet voldoende. Dat moeten we gewoon nuchter vaststellen. Daarom is de vraag hoe wordt omgegaan met de knelpunten die nu op tafel liggen. Mijn collega's hebben die punten al benoemd en Per Saldo heeft ze helder verwoord. De afspraken met Per Saldo lopen nog niet soepel. De doorlooptijden zijn te traag. Het rapid response team moet beter en sneller werken. Er moet meer uitleg gegeven worden over de extra betaaldata aan de mensen. De vraag is ook hoe het zit met de uitvoeringstoets. Wordt daar op korte termijn vorm aan gegeven? Eerlijk gezegd heb ik er geen behoefte aan – met alle respect voor collega's die daar wel behoefte aan hebben – om allerlei nieuwe cijfers te horen over de gemiddelde doorlooptijd tussen zonsopgang en zonsopgang. Ik wil veel liever weten of de problemen die er nu zijn herkend worden, of daar met man en macht aan gewerkt wordt en wat de verwachting is wanneer de problemen opgelost zouden zijn.

De heer **Voordewind** (ChristenUnie): Voorzitter. Vorige week is er een pittig debat gevoerd met de Staatssecretaris rondom de chaos over de uitbetaling van de 10.000 pgb's. De Staatssecretaris heeft toen zijn excuses aangeboden – ik was daar zelf niet bij, maar mijn collega Carla Dik wel – en beterschap beloofd. We zijn inmiddels acht dagen verder en er moeten nog veel betalingen verricht worden.

Ik kan de problemen nog wel een keer opsommen, maar ze zijn bekend. De SVB kan niet bereikt worden. Medewerkers die wel bereikt worden, kunnen geen juiste informatie geven. Er wordt geadviseerd om de stukken dan maar met de post te sturen, maar dan blijkt de post niet aan te komen. Er is een rapid response team om 480 urgente zaken te behandelen. Volgens Per Saldo zijn er maar 308 zaken afgewikkeld. De mailboxen zitten vol. Hoe gaat de Staatssecretaris de komende dagen ervoor zorgen dat de betalingen die nu nog in de pijplijn zitten, snel worden gedaan? Ik voorzie dat we dit, gezien de caseload en het aantal dagen dat ons nog rest, praktisch niet voor elkaar krijgen. Is de Staatssecretaris bereid om tot een voorschotbetaling over te gaan? Ik zie eigenlijk alleen nog deze mogelijkheid om de mensen in ieder geval in februari hun huur te kunnen laten betalen.

Tot slot wil de fractie van de ChristenUnie de chaos van de achterstanden maandag 16 februari opgelost hebben. Naast die noodmaatregelen is er een groter plan nodig. Hoe krijgen we het systeem pgb-proof? Daar heeft mijn collega Carla Dik vorige week een motie over ingediend. Graag krijg ik hierop een reactie van de Staatssecretaris.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Voorzitter. Zoals veel collega's al zeiden, hebben we vorige week een uitgebreid debat gevoerd met de Staatssecretaris. We hebben dinsdag gestemd, over het algemeen vrij unaniem, over moties van verschillende partijen. Ik herken mij in de inbreng van vele partijen. Ik herken ook wel de worsteling. We zien dat er deze week grote

stappen gezet zijn, dat de uitbetalingen beginnen te lopen. We zien echter ook dat, zeker als het gaat om zoiets als een pgb, waar het gaat om geld dat nodig is voor zorg, de kleinste aantallen bijna te veel zijn als het niet goed gaat. Ook als Kamerleden bevinden wij ons in een ongelofelijk lastige positie kijkend naar de kafkaëske individuele situaties die zich voordoen, terwijl wij tegelijkertijd zien dat het in een groot aantal gevallen wel loopt. Ik denk dat de Staatssecretaris die worsteling wel herkent. Ik weet dat hij en de SVB ongelofelijk hard werken en dat dit overal prioriteit nummer één is. En terecht!

Ik denk dat dit wel de plek is om grote waardering uit te spreken voor Per Saldo, de budgethouders die, zoals het hoort, een kritische brief schrijven, maar aan boord willen blijven en mee willen blijven praten. Voor mijn gevoel zou het debat van vanavond moeten gaan over de vraag hoe we ervoor zorgen dat we de knelpunten oplossen, zoals met het rapid response team. Dat is echt prioriteit nummer één, ook al zijn het maar vijf mensen. Als het daar acuut niet goed gaat, moeten we dat eruit trekken en oplossen. Als er signalen komen dat de capaciteit van het team niet voldoende is of dat de doorzettingsmacht niet voldoende is, verwacht ik van de Staatssecretaris dat hij daar gelijk mee aan de slag gaat. Terecht ligt de prioriteit nu bij uitbetalen. Ik ben het echter eens met mevrouw Ellemeet dat we niet uit het oog moeten verliezen dat we naar structurele oplossingen toe moeten en dat de zorgcontractenstroom door blijft lopen. Ik ben ook benieuwd hoe het staat met de uitvoering van de volgens mij unaniem aangenomen motie om te kijken naar de uitvoeringstoets op de lange termijn. Hoe staat het daarmee en wanneer kunnen we daar wat van verwachten? Tegelijkertijd blijf ik – en dat is ook wel mijn inbreng in het debat vorige week geweest – heel voorzichtig met nu op heel korte termijn heel grote bewegingen maken. Ik snap wel de emotie om dat te willen af en toe, maar het gaat om heel veel mensen en voor je het weet, ben je het voor een kleine groep mensen aan het oplossen en maak je het voor de anderen erger. Ik denk dat we daar erg voorzichtig mee moeten zijn. Graag krijg ik de taxatie van de Staatssecretaris op dit punt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik ben blij dat de VVD meedenkt over oplossingen. Een van de oplossingen van de heer Van 't Wout is het groter maken van het rapid response team. Ik heb van Per Saldo begrepen op basis van alle acute gevallen die aangemeld zijn dat het rapid response team groter moet zijn. Daar wil ik aan toevoegen: en dan niet alleen uitbreiden met mensen die de telefoon opnemen, maar met mensen die op die betaalknop mogen drukken. Denkt de fractie van de VVD ook aan die oplossing? Dan hebben we vanavond een mogelijke oplossing met elkaar te pakken.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Ik heb sterke aarzelingen bij het bedenken van uitvoeringsmodelletjes in een Kamerdebat. Het is erg gevaarlijk als de Tweede Kamer aan de knoppen gaat zitten bij een uitvoeringsorganisatie. Ik vind dat wij moeten gaan over het «wat» en niet zozeer over het «hoe». Ik deel wel met mevrouw Keijzer dat prioriteit nummer één is dat individuen niet door het ijs mogen zakken omdat het systeem niet functioneert. Ik kan onvoldoende beoordelen of dat niet is waar te maken vanwege een gebrek aan capaciteit of doorzettingsvermogen. Ik weet ook niet of het de rol van de Kamer is om daar een antwoord op te geven. De opdracht aan de Staatssecretaris en de vraag aan een organisatie als Per Saldo moet zijn om een vorm in te richten waarin dat kan. Ik deel met mevrouw Keijzer dat er zo snel mogelijk een oplossing gevonden moet worden voor mensen die geen geld krijgen omdat het systeem van de overheid niet functioneert, ook al zijn het maar 100 op de meer dan 200.000 transacties. Dat hebben we vorige week ook besproken. Volgens mij deelt de Staatssecretaris die ambitie.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): De heer Van 't Wout heeft een punt als hij zegt dat wij hier niet SVB'tje moeten spelen, maar we zitten hier bij elkaar omdat het bij de SVB een beetje een zootje is. Ik hoor bereidheid bij de heer Van 't Wout om over oplossingen na te denken. Laten we de antwoorden van de Staatssecretaris afwachten en kijken of hij wel zo concreet kan zijn vanavond.

De **voorzitter**: Ik hoorde geen vraag aan de heer Van 't Wout. Misschien kan hij kort reageren.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Laat ik dan eens een oud-premier citeren. Mevrouw Keijzer zegt dat wij geen SVB'tje moeten spelen. Dat is het dilemma waar wij allemaal voor staan. Ik kan me voorstellen dat de Staatssecretaris daar ook mee zit. Er worden individuele voorbeelden aangedragen waarvan wij vinden dat het niet moet kunnen, maar wij kunnen ook niet zeggen: je moet in plaats van computerprogramma A computerprogramma B gaan gebruiken.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het was vast geen CDA-premier. Dat kan ik me bijna niet voorstellen.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Nee, het was ook geen VVD-premier.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Dan weet ik het al helemaal niet.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Mevrouw Keijzer zegt dat het bij de SVB een zootje is. Als we het voor de pgb-houders goed willen regelen, moeten we er niet voor zorgen dat de SVB-medewerkers die het hele weekend door moeten werken met een naar gevoel naar huis gaan. Ik zie mevrouw Keijzer knikken; dus dat is ook haar bedoeling niet. Zoals zij ziet, ben ik slecht in het citeren van PvdA-premiers en dat wil ik graag zo houden.

Mevrouw **Leijten** (SP): De heer Van 't Wout merkt terecht op dat de SVB voor een forse opgave staat en dat de mensen daar tegen de klippen op werken. Hij had het over meer dan 200.000 transacties, maar in de brief van de Staatssecretaris gaat het om 95.000 transacties. Denkt de VVD-fractie dat het voor de overgebleven transacties, dus meer dan 130.000, dit weekend goed zal komen?

De heer **Van 't Wout** (VVD): Laat ik niet op de getallen ingaan. Er heerst af en toe in dit debat wel een Babylonische spraakverwarring. Laten we het erover eens zijn dat niet alles loopt. Dat bedoelt mevrouw Leijten. Dan geldt dat the proof op the pudding is in the eating. Wij moeten als Kamer uit kunnen gaan van het woord van de Staatssecretaris dat de uitvoeringsorganisatie dat gaat doen. Dat moeten wij beoordelen. Dan moeten wij vervolgens de balans vinden tussen enerzijds de beoordeling welke individuele voorbeelden waardevol genoeg zijn om hier te bespreken en anderzijds de beoordeling of we grosso modo op het goede spoor zijn. Zelfs als een operatie als deze vlekkeloos was verlopen – wat wij hadden gewild – dan nog hadden wij ook minstens honderd e-mails van mensen gekregen met vragen.

Mevrouw **Leijten** (SP): De heer Van 't Wout heeft mij niet op casuïstiek kunnen betrappen in mijn inbreng. Als ik dat had gedaan, hadden we in plaats van vijf minuten wel vijf kwartier spreektijd moeten hebben. Hij had het zelf over meer dan 200.000 transacties. Op 2 februari waren ongeveer 60.000 transacties gedaan en op 12 februari 95.000 transacties. Denkt hij dat de transacties in het komend weekend – en dan gaat het om een verdubbeling – voor 16 februari, het volgend uitbetalingsmoment, gedaan zijn? Hij vraagt om uitbreiding van het rapid response team en hij wil dat

alles betaald wordt. Dat steun ik natuurlijk, maar ik vraag hem of hij gelooft dat de nieuwe belofte dat maandag wordt betaald, wordt nagekomen. Of zou het beter zijn om helemaal geen beloftes meer te doen aan pgb-houders?

De heer **Van 't Wout** (VVD): Het lijkt mij de meest trieste uitkomst van deze dag als we als conclusie trekken dat we de handdoek in de ring gaan gooien. Dus daar ga ik absoluut niet in mee. Ik zie deze Staatssecretaris keihard werken. Ik zie mensen die keihard werken aan de uitvoering. Kun je garanderen dat er helemaal niks meer mis gaat? Nee, dat kan nooit, zelfs niet als we het oude systeem hadden gehandhaafd. Is er te veel misgegaan? Ja. Als we nu op cijfers en definities ingaan – want ik denk dat er wel wat te zeggen valt over de getallen die mevrouw Leijten noemt – wordt het een onmogelijk debat. Dan wordt de verwarring groter en lijkt de oplossing steeds verder weg. Het is van belang – en dat deelt de Kamer breed – dat we een goede balans vinden tussen enerzijds het volhouden van de koers dat de trein op grote lijnen begint te rijden en anderzijds het echt garant staan dat in de individuele gevallen waarin het niet goed gaat, niemand door het ijs zakt. Dan maakt het niet uit of het om mensen gaat die zorg nodig hebben of om zorgaanbieders. Dat is de inzet van de VVD.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik maak een beetje bezwaar tegen de opmerking van de heer Van 't Wout dat we het alleen maar over cijfers hebben. Die cijfers krijgen wij van de Staatssecretaris. Zoals het in de laatste brief staat, hebben we het over 130.000 individuele gevallen die in januari en februari de huur en gas, licht en water niet kunnen betalen. Welk aantal is voor de heer Van 't Wout acceptabel?

De heer **Van 't Wout** (VVD): Het gaat niet om 130.000 mensen. Er zijn verschillen. Je hebt mensen met een maandloon in vaste dienst, mens met een maandloon in flexibele dienst en er zijn verschillen in de wijze van zorg declareren. Daar zijn allemaal afspraken over gemaakt. Ik verzet mij tegen het beeld dat 130.000 mensen niet krijgen wat ze zouden moeten krijgen. Ik vind dat mevrouw Gerbrands in haar uitlatingen voorzichtig zou moeten zijn, omdat we niet onnodig de onrust moeten vergroten. Per Saldo heeft het over rond de 700 gevallen waar het echt misgaat. De Minister noemde een aantal van 300. Daarvoor moeten oplossingen gezocht worden, maar laten we nu niet vanavond suggereren dat honderduizenden mensen zonder zorg zitten. Dat is ook niet zo. De inzet om mensen die het nodig hebben zorg te laten krijgen, moet onverminderd doorgaan. De inzet moet er ook op gericht zijn om zorgaanbieders niet onderuit te laten gaan als zij last hebben van uitvoeringsproblemen bij de overheid.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik maak er echt bezwaar tegen dat wij de onrust zouden vergroten. Met alle respect, maar dat doen wij niet. De onrust wordt veroorzaakt door signalen die de Sociale Verzekeringsbank geeft, door de Staatssecretaris en door al die mensen die elke dag tien keer op de rekening zitten te kijken of er iets is bijgeschreven omdat zij geen geld krijgen. Ik heb nog steeds geen antwoord op mijn vraag aan de heer Van 't Wout wat voor hem een acceptabel aantal mensen is die niet betaald krijgen.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Het streven van een Kamer en van een kabinet kan natuurlijk nooit zijn om een getal in het hoofd te hebben van mensen die niet betaald krijgen. Dat is onzin. Natuurlijk is dat niet het streven. Het streven is om zo snel mogelijk iedereen die recht heeft op pgb uit te betalen. Ik vind alleen dat wij mensen niet onnodig ongerust moeten maken en dat we daarom voorzichtig moeten zijn met definities en getallen. Ik denk niet dat het heel erg helpt als we daar vanavond een

heel wedstrijdje over gaan houden. Ik bestrijd wel het beeld dat 130.000 mensen zonder geld zouden zitten. Dat betreft een heel andere categorie, maar ik doe er niets aan af dat tien mensen die een pgb nodig hebben, dat uitbetaald moeten krijgen. Ik denk – en dat proefde ik ook bij de meeste andere fracties – dat we ons vooral daar zorgen over moeten maken en dat daar iets aan moet gebeuren.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Voorzitter. Als er één ding is wat wij in deze commissie allemaal willen, is het dat het met het pgb goed loopt, dat de problemen met de uitbetaling van de pgb's door de Sociale Verzekeringsbank worden opgelost. Voor pgb'ers die nu in onzekerheid zitten en voor hulpverleners die nog niet zijn uitbetaald, is dat niet goed. Voor de PvdA staat er dus ook maar één ding voorop en dat is dat hulpverleners moeten worden uitbetaald en dat mensen moeten weten waar ze aan toe zijn.

De SVB heeft in opdracht van de Staatssecretaris een aantal concrete maatregelen genomen. Als Kamer hebben we vorige week een goed en scherp debat gevoerd. Afgelopen dinsdag hebben we gestemd over moties en die zijn alle aangenomen. We zitten er dus bovenop. Vandaag heeft de Staatssecretaris op verzoek van de commissie een voortgangsrapportage gestuurd. Daarin zie je dat er belangrijke stappen zijn gezet. De uitbetaling van pgb's lijkt op gang te komen. Pgb-houders met hulpverleners met een vast maandbedrag zijn of worden binnen enkele dagen uitbetaald. De achterstand met het verwerken van zorgovereenkomsten is binnen een paar dagen afgerond. Declaraties die worden ingediend, worden binnen vijf à tien dagen betaald en de communicatie op de SVB-site wordt langzaam maar zeker verbeterd. Vragen die ik eerder stelde als «Hoe kun je declareren?» en «Wat moet je nog doen als je geen goedgekeurde zorgovereenkomst hebt?» zijn opgenomen.

Maar we zijn er zeker nog niet, zeg ik erbij. Dat merken we aan de ongeruste mails die we krijgen. Door de Kamer is vorige week gevraagd om een uitvoeringstoets om te komen tot een goede werking van het trekkingsrecht voor pgb's. Die motie is unaniem aangenomen. Kan de Staatssecretaris aangeven wanneer die uitvoeringstoets klaar is? Wordt Per Saldo daar ook bij betrokken? Per Saldo wijst in zijn brief ook op het belang van die uitvoeringstoets.

Het aantal uitbetaalde declaraties is, als ik de brief van de Staatssecretaris goed lees, bijna 30.000. Elke dag komen er ongeveer 8.000 declaraties bij de SVB binnen. De SVB verwacht uiteindelijk zo'n 130.000 declaraties te moeten verwerken. Wat is het beeld van de Staatssecretaris van deze declaraties? Worden die binnen vijf à tien werkdagen uitbetaald? Waarom zijn nog zo veel declaraties niet ingediend of niet in het systeem opgenomen?

Er zijn mensen die nu in de knel zitten, omdat de uitbetaling van hulpverleners door de SVB nog niet heeft plaatsgevonden, doordat de SVB niet goed bereikbaar is of omdat er dingen misgaan. De Staatssecretaris heeft daarom een rapid response team bij de SVB ingericht, maar we lezen wel dat dit nog niet in alle gevallen goed functioneert. Herkent de Staatssecretaris dat? Wat gaat hij eraan doen om het rapid response team te laten werken zoals dat bedoeld is? Wat moet er veranderen en hoe gaat hij dat regelen? Kan de hulp van Per Saldo daarbij worden ingeschakeld?

Mevrouw **Leijten** (SP): De heer Van Dijk heeft zowel vandaag als op 4 februari gesproken over het belang van het rapid response team. Hij heeft op 4 februari ook aan de Staatssecretaris gevraagd hoe dat werkt. Wat vindt hij ervan om vandaag te lezen dat het rapid response team pas sinds afgelopen maandag operabel is?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Volgens mij hebben wij met elkaar in de Kamer vorige week gedeeld dat we het belangrijk vinden dat er een

crisisteam komt. Ik lees het zo dat er ook de afgelopen tijd, natuurlijk ook als er geen officieel volledig operabel crisisteam is, in crisissituaties wel wordt ingegrepen. Ik heb de brief van de Staatssecretaris zo gelezen dat het verzoek dat de Kamer heeft gedaan juist zo is ingevuld, dat er nu een officieel rapid response team is dat – ook op mijn verzoek en ik meen dat mevrouw Leijten daar ook om heeft gevraagd – op de website van de Sociale Verzekeringsbank herkenbaar is met een kopje «Heeft u een acuut probleem, dan is dit het rapid response team».

Mevrouw **Leijten** (SP): Mijn indruk is dat het rapid response team vooral op degenen aangaat die in de media komen of die een kort geding beginnen. Dan wordt het heel snel opgelost om vooral de ophef in de media te temperen. Maar ik ben er eigenlijk wel van geschrokken, zeg ik tegen de heer Van Dijk. In de brief van 2 februari van de Staatssecretaris lees ik voor het eerst dat de SVB een rapid response team heeft ingericht. Uiteraard hadden wij daar allemaal veel vragen over. Hoe zit het in elkaar? Wat is de werkwijze? Welk telefoonnummer kunnen we bellen? De Staatssecretaris heeft gezegd: het komt allemaal goed. En uiteindelijk is pas een week later het rapid response team operationeel. Zijn we nu met een kluitje in het riet gestuurd? Heeft het geen prioriteit gehad? Hoe duidt de Partij van de Arbeid het dat we op 2 februari horen dat er zo'n team is en dat we tien dagen later moeten horen dat het pas een week later operationeel was?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Ik ben blij dat er een rapid response team operationeel is. Daar hebben we met elkaar ook om gevraagd. Dat was er natuurlijk in zekere zin al, maar we hebben daar een aantal voorwaarden aan gesteld, namelijk dat er een mandaat moest zijn en dat het team herkenbaar is op de website. Al die elementen zijn uiteindelijk opgenomen en dat vind ik het functionerend rapid response team zoals het er is. Nog belangrijker voor de mensen met acute problemen is dat het werkt. Daarvan hebben we een aantal goede voorbeelden gehoord, maar Per Saldo wijst ons ook op een aantal voorbeelden waarbij dat niet goed gaat. Mijn verzoek aan de Staatssecretaris is ook om dat op te lossen en ervoor te zorgen dat het rapid response team niet alleen operationeel is, maar dat het vooral ook doet waarvoor het op aarde is. We zijn ons allemaal bewust van de invloed die de problematiek rondom de uitbetaling van pgb's had en heeft op mensen die afhankelijk zijn van zorg. Er wordt hard gewerkt om de problemen op te lossen. Ik zie dat er veel maatregelen zijn genomen en ik zie ook dat er met man en macht wordt gewerkt aan die oplossingen. Ik sluit me aan bij andere collega's die daar eerder ook de medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank mee gecompimenteerd hebben. Er wordt gewoon hard gewerkt en je ziet ook dat er stappen voorwaarts worden gezet. Maar je ziet dat nog niet alles is opgelost. We hebben het nu over een tussenrapportage. Ik vraag de Staatssecretaris of hij over een week een nieuwe stand-van-zakenbrief aan de Kamer kan sturen. We weten dan hoe het staat met de afronding van de uitbetaling van de maandloners en het aantal ingediende en verwerkte declaraties. Pgb-houders en hun hulpverleners hebben er alle belang bij dat de huidige situatie zo snel mogelijk is opgelost. We horen ook graag wat in gang is gezet om tot een structureel, goedlopend pgb-systeem te komen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik ben ook blij dat de fractie van de PvdA nadenkt over hoe je de problemen bij de Sociale Verzekeringsbank kunt oplossen. Ik hoor hem echter niet over de verhalen die ons ook bereiken over een Sociale Verzekeringsbank die extra drempels opwerpt, zoals we van de week hoorden. Je bent contactpersoon en opeens moet er een nieuw formulier ingediend worden, omdat daar dan de vertegenwoordiger op moet staan. Hoe kun je mensen verder frustreren? Verwisseling

van bsn-nummers en persoonsgegevens, iemand die te horen krijgt dat degene voor wie gezorgd wordt is overleden, terwijl dat helemaal niet het geval blijkt te zijn. Wat is de afstemming tussen de gemeentelijke basisadministratie en Mijn PGB, vraag je je dan af. Zijn dat ook onderwerpen waar de PvdA-fractie in die tussenrapportage van de Staatssecretaris duidelijkheid over wil?

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Net als mevrouw Keijzer heb ik mij ook verwonderd over al dit soort situaties: bsn-nummers die niet kloppen, personen die aangemerkt stonden als overleden. Hoe pijnlijk kan dat zijn? Dat ben ik zeer met haar eens. Volgens mij moeten we niet alleen zeggen dat we dat niet goed vinden; het moet natuurlijk worden opgelost. Daar moet alles op gericht zijn. Of dat nu in een tussenrapportage staat of niet, maakt niet uit. Er zijn afspraken gemaakt tussen de Staatssecretaris, de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo en ieder(in) om dit soort signalen boven tafel te krijgen en vervolgens op te lossen. Daar heeft iedereen belang bij. Ik zie dus geen tegenstelling. Volgens mij zijn mevrouw Keijzer en ik het met elkaar eens.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik hoor dat de heer Van Dijk daar ook duidelijkheid over wil van de Staatssecretaris. Dan zijn het er twee. Dus ik ben benieuwd naar de antwoorden van de Staatssecretaris.

De **voorzitter**: Ik hoor geen vraag aan de heer Van Dijk. Hiermee is een einde gekomen aan de eerste termijn van de zijde van de Kamer.

De vergadering wordt van 20.30 uur tot 20.40 uur geschorst.

De **voorzitter**: Ik heropen de vergadering. Ik geef het woord aan de Staatssecretaris van VWS voor de beantwoording in eerste termijn. Ik stel voor het aantal interrupties per woordvoerder op twee te houden.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Ik vind twee interrupties wel heel weinig. Het zouden er minstens drie moeten zijn.

De **voorzitter**: Ik zie dat dit breder leeft. Ik houd iedereen er dan wel aan om korte duidelijke vragen te stellen en ik verzoek de Staatssecretaris om daar kort en bondig op te antwoorden. Dan hebben we nog de ruimte voor een tweede termijn. Dat lijkt me rechtdoen aan het debat. De leden mogen dus maximaal drie keer interrumperen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Voorzitter. Ik dank de leden voor hun inbreng. De Kamer heeft mij gevraagd om een tussenstand als het gaat om de uitbetaling van pgb's door de Sociale Verzekeringsbank. Het is goed om daar vanavond over te spreken. We vinden allen dat pgb's op tijd moeten worden betaald aan hulpverleners. Het gaat om een kwetsbare groep. We moeten zorgen dat iedereen die recht heeft op zijn geld zo snel mogelijk betaald krijgt.

Ik begrijp heel goed dat er twee beelden zijn ontstaan. Ten eerste vraagt men zich af of de communicatie wel goed zit, of men erop durft te vertrouwen of het systeem wel goed werkt en of het allemaal goed komt. Ik snap heel goed dat mensen daar veel last van hebben en dat dit onzekerheid en frustratie met zich brengt. Ten tweede hebben we met elkaar een aantal afspraken gemaakt en noodmaatregelen genomen om te zorgen dat dit proces op gang gaat komen. Dat pakket van maatregelen is in mijn brief van 2 februari aan de orde gesteld. De eerste maatregel komt erop neer dat we niet moeten wachten tot de zorgovereenkomsten zijn goedgekeurd door de zorgkantoren en de gemeenten. De zorgovereenkomsten kunnen alsnog in het systeem worden gebracht, ook al zijn ze niet goedgekeurd. De tweede maatregel komt erop neer dat mensen

alvast kunnen declareren, ook al zitten ze niet in het systeem omdat er nog een voorraad is. Dat zijn de twee maatregelen om ervoor te zorgen dat het declaratieproces op gang komt. Die maatregelen zijn nu in uitvoering. De Kamer heeft gevraagd naar de stand van zaken op dat punt. Het lijkt mij goed om sec te kijken naar wat we met elkaar hebben afgesproken en wat daarvan terecht is gekomen. In de eerste plaats zijn er afspraken gemaakt over de maandloners. Er zijn 68.000 maandloners betaald. Daarnaast is gesproken over 10.000 maandloners. Het verschil daartussen is dat het gaat om vaste maandcontracten en flexibele-urencontracten. De vaste maandcontracten worden gewoon uitbetaald en de mensen met een flexibele-urencontract moeten ook worden betaald. Dat verklaart het verschil met de 10.000. De Sociale Verzekeringsbank heeft dat als één cijfer gepresenteerd.

Vervolgens moesten de declaraties op gang komen. Die worden nu ingediend in een tempo van 5.000 à 8.500 per dag. We hebben afgesproken dat declaraties binnen de vijf à tien dagen na binnenkomst uitbetaald moeten kunnen worden. De 27.000 declaraties die nu zijn betaald, zijn betaald binnen die termijn van vijf tot tien werkdagen. Zoals ik net al zei, worden de afgelopen dagen tussen de 5.000 en 8.500 declaraties ingediend. Die kunnen ook binnen vijf à tien werkdagen worden verwerkt.

We hebben ook afspraken gemaakt over het wegwerken van de werkvoorraad. Dat zijn de zorgovereenkomsten. Op zichzelf is dit niet belangrijk voor het uitbetalen, want we hadden inmiddels besloten dat mensen, of ze nu wel of niet in het systeem staan, kunnen declareren. Dat neemt niet weg dat we ook afspraken hebben gemaakt over het versneld wegwerken van de werkvoorraad van 45.000. Op dit moment zijn er ongeveer 33.000 zorgovereenkomsten van verwerkt. Vandaar dat in de brief staat dat de Sociale Verzekeringsbank verwacht dat die werkvoorraad dit weekend is weggewerkt.

Ten slotte is er een rapid response team ingericht en de individuele casuïstiek is ter hand genomen. Ik kom daar zo dadelijk op terug. Ik wijs erop dat dit een tussenstand is. Sprekers wezen erop dat 130.000 mensen hun geld nog niet hebben gekregen. Dat zweeft een beetje boven de discussie. Misschien is het goed om daarop in te gaan. De essentie van de trekkingsrechten is niet dat we mensen een voorschot geven en later controleren. Mensen krijgen een zorgovereenkomst en vervolgens gaan mensen declareren. Zij declareren op grond van gewerkte uren. Als je bijvoorbeeld in januari uren gewerkt hebt of kosten gemaakt hebt, declareer je die. Die declaraties zullen vanaf begin februari binnenkomen. Daarvoor zijn de noodmaatregelen genomen.

Dan ga ik toch nog even in op de cijfers. Ik vermijd het om heel gedetailleerd op de cijfers in te gaan. Ik merk dat daar soms wel en soms geen behoefte aan is. Het is misschien wel goed om het even te duiden. Mijn gegevens sporen met de cijfers die mevrouw Leijten en mevrouw Keijzer noemden. Inderdaad zijn er naar verwachting 230.000 zorgcontracten en 68.000 vaste maandloners betaald. Dan resteren 160.000 zorgovereenkomsten die betaald moeten worden. Daarvan zijn er inmiddels 27.000 declaraties betaald. Blijft over 133.000 nog te ontvangen declaraties. Dat loopt elke dag door in een tempo van 5.000 à 8.500 per dag. Naast die betaalde declaraties zijn er alweer zo'n 24.000 ingediend. Dat betekent dat er nog zo'n 109.000 declaraties worden verwacht. Nogmaals, die komen nu binnen in een tempo van 5.000 à 8.500 per dag. Wij zien dat die tussen de vijf à tien werkdagen verwerkt kunnen worden. Het is duidelijk dat de Sociale Verzekeringsbank in de situatie van het trekkingsrecht mensen kan betalen op het moment dat die declaraties worden ingediend en dat wij erop hebben toe te zien dat die uitbetaling binnen vijf à tien werkdagen kan gebeuren. Het is een tussenstand. Al die declaraties zijn nog niet ingediend, maar de declaraties die wel zijn ingediend, zijn binnen een periode van vijf à tien dagen verwerkt. Ik heb het over een tussenstand,

omdat ik pas tevreden ben als al die declaraties zijn ingediend en als voor al die declaraties geldt dat ze tussen de vijf à tien werkdagen zijn betaald. Zover is het nog niet. Ik kan alleen maar constateren dat de declaraties die nu ingediend zijn tussen de vijf en tien werkdagen uitbetaald zijn. Het is geen goed beeld dat 100.000 mensen op hun geld wachten. Wij wachten op de declaraties van 100.000 mensen en we hebben afgesproken dat die tussen de vijf en tien werkdagen betaald zullen worden. Op grond van de ervaringen van de eerste acht dagen, constateer ik dat de declaraties die zijn ingediend in die periode tussen vijf en tien werkdagen betaald zijn. Dat is op zichzelf een goed teken, maar het is wel een tussenstand. Wij moeten dit heel nadrukkelijk met elkaar blijven volgen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): De Staatssecretaris zei dat is afgesproken dat er gedeclareerd kan worden zonder dat er zorgovereenkomsten zijn. Hoe kan het dan dat wij zo veel signalen krijgen van mensen van wie de declaratie niet in behandeling wordt genomen omdat er geen zorgovereenkomst is? Die afspraak is gemaakt en die wordt gewoon niet nagekomen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Even precies. Wanneer gezegd wordt dat er geen declaratie kan worden ingediend omdat er geen zorgovereenkomst is, is het niet goed. Daar zijn overigens de werkinstructies binnen de Sociale Verzekeringsbank na de noodmaatregelen op aangepast. Dus die werkinstructies lopen nu, als het goed is. Daarnaast zijn er verschillende manieren waarop je een declaratie kunt indienen. Er zijn eigenlijk drie methoden. Als de declaratie in het systeem zit, kun je op de knop «declareren» drukken en dan gaat het automatisch. Je kunt ook op de knop «digitaal insturen» drukken. Dan scan je de declaratie in. Als dat al niet lukt, kun je de declaratie ook per post insturen. Ongeveer 70% gaat momenteel per post en 30% digitaal. Voor al die declaraties geldt dat ze kunnen worden ingediend, of ze nu in het systeem staan of niet. Dan moeten we misschien nog verder, nog duidelijker en nog harder communiceren dat die verwerkt worden en dat daarvoor de eis geldt dat ze tussen de vijf à tien werkdagen betaald moeten worden.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Tijdens het vorige debat heeft de Staatssecretaris ook toegezegd dat dit gecommuniceerd zou worden naar de medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank. Trouwens geen kwaad woord over die mensen, want ze worden er zelf ook knettergek van dat het allemaal fout gaat. Feit is wel dat een groot deel van de mensen die nu de telefoon opnemen bij de Sociale Verkeringsbank niet op de hoogte is van de afspraken die hier twee weken geleden in het debat zijn gemaakt.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Even precies: volgens mij hebben we twee weken geleden afgesproken dat dit opgenomen zou worden in de werkinstructies. Dat zou op 6 februari gebeuren. Dat zou nu gebeurd moeten zijn. Er zullen best menselijke fouten zijn gemaakt en dat zal ook blijven gebeuren. Ik constateer dat na het debat waarin we afspraken hebben gemaakt over declaraties zonder dat er een zorgovereenkomst is of zonder dat de declaratie in het systeem staat, de werkinstructies zijn aangepast. Als het goed is, wordt dat nu op deze wijze gecommuniceerd. Er zullen altijd gevallen zijn waarin dat niet goed gaat of nog niet goed gaat. Dat zal zo zijn. Dat vind ik heel naar, want het betekent dat mensen daar onzeker over worden. Dat is niet goed. Er zijn heel specifieke communicatieafspraken over gemaakt. Laten we ook met elkaar constateren dat die afspraken in gang zijn gezet. Ga ik nu zeggen dat het allemaal gladjes verloopt? Nee, daar ben ik nog helemaal niet aan toe. Ik constateer dat we een aantal afspraken met elkaar hebben gemaakt over de betaling van maandloners en van declaraties en over het tempo van het betalen van declaraties, dat de Kamer mij om een tussenstand heeft

gevraagd en dat ik die tussenstand heb geleverd. Op grond van die tussenstand concludeer ik dat die afspraken zijn nagekomen. Die kunnen we pas in definitieve zin met elkaar afconcluderen wanneer alle declaraties zijn binnengekomen en wanneer we weten dat al die declaraties tussen de vijf en tien werkdagen zijn betaald. Ben ik al aan een eindconclusie toe? Nee, ik concludeer alleen dat hetgeen is ingediend voldoet aan de afspraken die we met elkaar hebben gemaakt. Die trein loopt nu. Het gaat, voor zover we kunnen nagaan, goed. Het moet natuurlijk wel goed blijven gaan. Dat is de reden waarom ik de vinger aan de pols blijf houden.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat van die trein moet ingestudeerd zijn, want dat hoor ik bij de VVD en bij de Staatssecretaris terugkomen. Mijn vraag is: waarom wordt dit niet gewoon in de brief gezet? Dat had een hoop gescheeld. Mensen hebben gewoon nog niet gedeclareerd. Daar ligt het aan. Maar wij hebben ook de vraag gesteld: hoeveel zit er nog in de postzak en hoeveel zit er nog in de mailbox? Wij weten dat de SVB alleen meldt wat zij heeft ingevoerd. Heel veel mensen hebben wel declaraties opgestuurd of gemaild, maar die zijn niet verwerkt. Kunnen wij op die manier wel controleren dat iedereen tussen de vijf en tien werkdagen wordt betaald? Ik wil het graag geloven en ik zou het goed vinden als het zo is, maar kunnen we dat controleren? We weten dat de postzakken vol zitten en dat de mailbox een failure geeft omdat die vol zit. Dus zijn al die declaraties überhaupt wel verwerkt?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Daar is een bedrijfsproces voor ingericht. De declaraties komen binnen, worden uit de postzakken gehaald en worden gedigitaliseerd, voor zover ze niet digitaal worden ingediend. Overigens gaan we dat proces natuurlijk volgen en dat kunnen we ook volgen. We kunnen elke keer uit de rapportages zien hoeveel declaraties er daadwerkelijk zijn ingediend, of ze op tijd betaald zijn. Ik constateer nu dat er 27.000 declaraties zijn betaald en dat die binnen de termijn van vijf à tien werkdagen zijn afgehandeld. Dat staat ook in de brief. Ben ik daar tevreden over? Nog niet. Dat kunnen we pas zijn als we weten dat alle declaraties zijn binnengekomen en of die op tijd betaald zijn. Dat zullen we in de komende periode zien. Ik wil overigens samen met de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo dat proces aanjagen, want ik wil dat die declaraties zo snel mogelijk worden ingediend om te voorkomen dat, wanneer mensen wachten met declareren, we aan het eind van de maand heel veel declaraties krijgen. Ik wil dat de mensen dat elke dag doen, zodat de Sociale Verzekeringsbank dat elke dag kan verwerken. Daar heeft iedereen het meeste aan. Ik wil met de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo bekijken hoe we de communicatie daarover breder kunnen maken en versterken. Dus niet alleen maar op de website. Mensen kunnen gewoon declareren. Daar hebben we afspraken over gemaakt. De declaraties komen nu binnen in een tempo van 5.000 tot 8.500 per dag. Ze worden ook in dat tempo verwerkt. We kunnen slechts op één manier kijken of dat goed gaat, namelijk door declaraties te tellen en te bekijken wanneer ze zijn afgehandeld.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat er meer dan 100.000 zorgcontracten nog niet gedeclareerd zouden zijn, vind ik echt schrikbarend veel. Op de site van de Sociale Verzekeringsbank konden we per dag bijhouden wat er binnenkwam en wat er betaald was. Helaas wordt dit vanaf afgelopen maandag niet meer bijgehouden. Kan de Staatssecretaris daar opheldering over geven? Tot die tijd zijn er 37.000 declaraties binnengekomen en zijn er 10.000 betaald. Dat is informatie op de site van de Sociale Verzekeringsbank, gewoon iedere dag keurig bijgehouden. De declaraties die op 2 februari zijn ingediend – dat waren er bijna 5.000 – zijn dus allemaal betaald?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Er zijn er nu 27.000 betaald. Dat is de stand vandaag.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat kunnen we niet meer controleren omdat de SVB dat niet meer bijhoudt. Zij zou dat dagelijks bijhouden, maar dat doet ze niet meer vanaf maandag. Ik vraag iets anders aan de Staatssecretaris. Die 5.000 – het zijn er 4.918 – zijn allemaal betaald?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik kan alleen maar afgaan op de rapportages die wij met elkaar hebben afgesproken. Ik geef de stand van zaken vandaag: 27.000 declaraties die zijn ingediend, zijn binnen de termijn van vijf dagen betaald. Daarnaast zijn er natuurlijk nog meer declaraties ingediend; er komen iedere dag declaraties binnen. Ik zal het nog specifieker maken. In totaal zijn er 51.000 declaraties ingediend. Gisteren zijn er bijvoorbeeld ook nog declaraties ingediend; dat gaat in een tempo van 5.000 à 8.500 per dag. Daarvan zijn er 27.000 betaald, allemaal binnen de termijn van vijf tot tien dagen. Ik stel daarom vast dat het proces om declaraties binnen vijf tot tien werkdagen te betalen, nu loopt, maar ik kan dat pas in definitieve zin voor alle declaraties zeggen op het moment dat die allemaal binnen zijn.

Daarom heb ik gezegd dat dit een tussenstand is. Ik kan nu zien wat er is ingediend, maar ik wil dat dit ook gaat gelden voor wat er nog ingediend zal worden. Ik roep dan ook iedereen op om dat te doen, want als de declaraties snel binnenkomen, kan de Sociale Verzekeringsbank man en macht inzetten om ze te betalen en kunnen wij zien of dat binnen de termijn van vijf tot tien dagen lukt.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dit accepteer ik toch niet helemaal. De Staatssecretaris zegt dat het op gang komt: de maandloners zijn betaald. Dat laten wij nu maar liggen, want hij heeft in het debat ook al gezegd dat dat is gebeurd. Nu zijn het er 20.000 meer en misschien volgende week nog een keer 20.000 meer. Het is echter interessant dat hij zegt dat iedere declaratie die binnenkomt, een doorlooptijd heeft van vijf tot tien dagen; dat is immers beloofd en dat is ook gebeurd. Nu vraag ik hem naar de cijfers die op de site staan van de Sociale Verzekeringsbank: binnengekomen tot en met 2 februari 4.918 – die zijn dus allemaal betaald – en op 3 februari 6.623 declaraties – die zijn dus ook allemaal betaald-- . Dat zijn er al 10.000. Als ik zo even verder ga, kom ik op een hoger aantal uit.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ja, 27.000.

Mevrouw **Leijten** (SP): Zijn alle mensen die die declaraties hebben ingediend, betaald?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Mensen die een declaratie hebben ingediend die betaald kan worden, die 27.000, zijn allemaal binnen de termijn van vijf tot tien werkdagen betaald.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik zou graag willen dat dit zo loopt. Ik denk echter dat het bestuur van de Sociale Verzekeringsbank niet helemaal eerlijk – misschien is dat niet het goede woord – is over de manier waarop wordt omgegaan met de declaraties die binnenkomen. Op de site is sprake van «ontvangen declaraties», maar zijn dat letterlijk ontvangen declaraties of zijn dat declaraties die al zijn verwerkt en ingevoerd? Terwijl wij hier zitten te praten, krijgen wij via Twitter berichten door van mensen dat het niet waar is. Zij schrijven dat er niet betaald is. Vandaag zat er een bericht in mijn inbox over een declaratie met betrekking tot de zorgboerderij De Hoeve in Deurne die niet is betaald. Ik geloof wel dat er keihard wordt gewerkt op het ministerie en bij de Sociale Verzekeringsbank, daar

ben ik van overtuigd, maar toch gaat het mis. Wat gaat de Staatssecretaris daaraan doen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik voer graag een debat met de leden, maar dan niet over berichten die ik niet kan zien, die ik niet kan volgen en waarvan ik ook niet kan controleren of ze waar zijn. Ik moet mij baseren op de afspraken die ik met de Kamer heb gemaakt over de manier waarop wij dit zullen monitoren. Wij zullen die declaraties zo nauwgezet mogelijk volgen en als zich problemen voordoen, is er het rapid response team. Daar kom ik nog op. Wij kunnen toch niet op een andere manier met elkaar discussiëren?

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik moet daar eigenlijk een beetje van zuchten. Ik sprak op een gegeven moment Per Saldo en de vertegenwoordiger van de organisatie zei: wat zou het heerlijk zijn als daarover ook bij de Sociale Verzekeringsbank eerlijk zou worden gedaan. Spreek niet over «ontvangen declaraties» terwijl je eigenlijk «ingevoerde declaraties» bedoelt. Dat is iets wat ons allemaal frustreert. Wij willen zo graag dat het goed gaat, maar wij krijgen verschillende informatie. Misschien is het goed als de Staatssecretaris in zijn beantwoording nu ingaat op het rapid response team, want dat biedt misschien een oplossing.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik maak toch een beetje bezwaar – als ik dat zo genuanceerd mag zeggen – tegen de stelling dat de waarheid niet wordt verteld. Er zijn problemen en er zijn ook communicatievraagstukken. Mensen kunnen ontevreden zijn over de manier waarop zij te woord worden gestaan of over de informatie op de website. Dat kan, maar ik heb geen enkele reden om te veronderstellen dat de Sociale Verzekeringsbank niet de waarheid vertelt. Sterker nog, dan zouden wij ook niet met elkaar kunnen werken. Daarom stel ik voor dat wij nu besluiten dat wij de afspraken die we hebben gemaakt, zullen nakomen en dat wij niet alleen aan de hand van een tussenstand kijken of het goed gaat met die declaraties, maar dat wij dat doen aan de hand van alle declaraties. Ik ben zeer bereid om na deze tussenstand regelmatig een tussenstand te verschaffen. Ik wil best de stand van zaken opmaken na afloop van het reces. Ik ben bereid dat iedere week te doen; dat maakt mij niet uit. Als wij dat goed met elkaar kunnen volgen, kunnen wij zien wat er in de praktijk terechtkomt van de afspraken die wij met elkaar hebben gemaakt.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Mijn fractie kreeg al in november de eerste signalen van mensen die een overeenkomst naar de Sociale Verzekeringsbank hadden gestuurd, maar die bemerkten dat die overeenkomsten niet of maar gedeeltelijk aankwamen. Zij stelden vast dat er informatie verdween, dat wil zeggen niet geregistreerd werd. Dat zien wij nu weer; die signalen krijgen wij nu weer. Het gaat dan niet om kwade wil of dat er zou worden gelogen, het gaat erom dat een belangrijk deel van het probleem wordt veroorzaakt door het feit dat declaraties en overeenkomsten niet aankomen of in ieder geval niet als zodanig worden geregistreerd. Dan is het niet mogelijk om te volgen of die termijn wordt gehandhaafd. Ik begrijp dat de Staatssecretaris moet werken met de afspraken die zijn gemaakt. Ik vraag hem echter of het mogelijk is voor de mensen die in deze situatie zitten – dus de mensen die een declaratie of overeenkomst hebben opgestuurd die niet binnen de afgesproken termijn is betaald – iets van een meldpunt in te richten opdat wij in kaart kunnen brengen waar het misgaat. Misschien kan dit samen met Per Saldo. De informatie kan bijvoorbeeld nog in postzakken zitten, er is dus geen sprake van kwade wil.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat kan natuurlijk door gewoon die informatie te vragen en eventueel door te schakelen naar het rapid response team. Ik

zal daar straks nog op ingaan. Wij kunnen straks tellen hoeveel declaraties er per dag binnenkomen en hoeveel er worden verwerkt. Aan het einde van de rit kunnen wij vaststellen of de 100.000 declaraties die wij verwachten, inderdaad worden ontvangen en op tijd worden betaald. In de tussentijd moeten wij natuurlijk volgen of er dingen misgaan en als er signalen komen dat dit zo is, moeten wij die oppakken. Daarvoor hebben wij het rapid response team ingericht. Ik ben het met mevrouw Ellemeet eens dat we dit zo goed mogelijk moeten volgen. Ik zie dat de Sociale Verzekeringsbank na een melding dat er iets is fout gegaan, probeert daar zo goed mogelijk mee om te gaan. Er gebeurt van alles in dit proces. Soms wordt een zorgovereenkomst gewijzigd. Die moet dan in het systeem worden ingevoerd, maar als iemand dan een dag later belt omdat zijn zorgovereenkomst nog niet is ingevoerd, is het antwoord: dat moet nog gebeuren. In december zijn er indicaties verstrekt die nu nog door de budgethouder in zorgovereenkomsten moeten worden verwerkt en die vervolgens nog weer moeten worden ingevoerd. De cijfers laten de stand van zaken vandaag zien, maar over een week zal de voorraad zorgovereenkomsten die nog moeten worden verwerkt, zijn afgenomen. Dan komen er natuurlijk wel weer nieuwe zorgovereenkomsten bij, want er zijn sinds januari natuurlijk ook weer nieuwe budgethouders bijgekomen. We zullen die stand iedere keer nauwgezet moeten volgen. Ik heb begrip voor de vraag van mevrouw Ellemeet hoe kan worden gevolgd dat er geen dingen verdwijnen of dat er dingen overblijven. Dat zal uiteindelijk blijken uit de eindtelling. Tussendoor zullen wij kijken of er zaken zijn die tussen de wal en het schip vallen. Die kunnen wij dan opvangen met het rapid response team.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Ik wil nog niets zeggen over het voorstel om aan het eind te tellen en dan de balans op te maken. Dat is voor deze mensen natuurlijk te laat. Als zij nu een declaratie hebben ingeleverd, moet die natuurlijk binnen vijf tot tien dagen worden betaald. Het probleem is mogelijk dat mensen die niet binnen de termijn die de Staatssecretaris voorstelt, betaald krijgen – daar krijgen wij vaak signalen van – er niet van op de hoogte zijn dat zij dit kunnen melden bij het rapid response team. Daar zit echt nog een probleem dat op heel korte termijn moet worden opgelost. Ik hoor graag van de Staatssecretaris hoe het rapid response team hiervoor een oplossing kan bieden, maar die oplossing moet er snel komen want mensen zijn hier niet van op de hoogte.

De **voorzitter**: Ik hoorde niet direct een vraag, dus mevrouw Ellemeet wacht de reactie van de Staatssecretaris af. Mevrouw Dijkstra, u hebt wel een vraag?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik wacht even.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik denk twee dingen. De Sociale Verzekeringsbank krijgt niet voor niets heel veel telefoontjes. Soms zo veel dat de medewerkers overbelast dreigen te raken en dat is heel vervelend. De mensen die bellen vragen gewoon naar de stand van zaken. Ik heb een declaratie ingediend en hoe staat het daarmee? Wanneer krijg ik betaald? Dan wordt gekeken of de declaratie in het systeem zit en of het allemaal goed loopt. Deze informatievragen worden nu veel gesteld. Soms kan gezegd worden dat de declaratie is ontvangen en dat deze is ingediend. Soms is die declaratie nog niet ontvangen en moet alles nog verwerkt worden. Dat komt allemaal voor. Daar kun je tussentijdse metingen van doen en dan blijkt wat het resultaat is. Ik ben het er zeer mee eens dat wij niet moeten wachten tot we weten dat alles binnen is. Vandaar dat wij dit nu bijna dagelijks volgen. Ik ben zeer bereid om daar na het reces nog een keer een rapportage over te maken. Ik wil dat doen zo vaak dat nodig is. Ik

wil elke dag, elke week zien hoe die voorraad declaraties groeit, of het allemaal binnen de termijnen wordt afgehandeld, of het aantal klachten afneemt en of het aantal telefoontjes afneemt. Op die manier moeten wij dat met elkaar doen.

Ik had het over een tussenstand. Dat proces begint nu een beetje te komen. Het is heel goed dat wij samen met Per Saldo en de Sociale Verzekeringsbank naar wegen zoeken om mensen duidelijk te maken dat zij hun declaraties het liefst digitaal moeten indienen. Als dat om wat voor reden dan ook niet kan, dan moet men dat per post doen. Ondertussen gaan wij door met tellen.

Er is dagelijks afstemming met Per Saldo, de Sociale Verzekeringsbank en het ministerie. In dat kader wordt geactualiseerd wat de meest gestelde vragen zijn en hoe de budgethouders het best geïnformeerd kunnen worden. De capaciteit van de digitale postbus is uitgebreid, want er waren signalen dat die capaciteit te beperkt was. Zeer periodiek wordt bekeken of die capaciteit nog voldoende is.

De werking van de portal Mijn PGB wordt continu gemonitord. Ik zal de Kamer niet vermoeien met de technische details, maar om de twee minuten wordt gekeken of het systeem goed draait. Er zijn nu geen signalen dat dit niet het geval is.

Op 4 februari hebben wij over het rapid response team gesproken. Toen was het team ingesteld en nu, na een week is dat team volledig operationeel. De werkinstructies zijn gemaakt. Er zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop wordt omgegaan met de gegevens van de SVB, de zorgkantoren, de gemeenten of Per Saldo. De procedure voor de verwerking van die gegevens is duidelijk. Ik wil het een keer omdraaien.

Op 2 februari is er een team ingericht dat na acht dagen operationeel is. Er zijn afspraken gemaakt met alle aanleverende partijen. Je kunt ook zeggen dat het goed is dat het met deze snelheid gaat.

Ik kan mij voorstellen dat de Kamer niet tevreden is, maar wij moeten ook redelijk zijn. Er is toegezegd dat er een team ingericht zou worden. Als dat na acht dagen operationeel is, is dat goed. Dat moeten wij ook eens zeggen.

Zijn wij nu tevreden? Dat is niet het geval. Per Saldo geeft aan dat er spanning zit tussen de eigen beoordeling van een urgent geval en de beoordeling van het rapid response team. De vraag is ook hoe snel die beoordeling plaatsvindt. Ik heb al gezegd dat ik zeer bereid ben om met Per Saldo te kijken of het team moet worden opgeschaald en of de procedures moeten worden aangepast. Wij gaan na wat wij van de ervaringen kunnen leren. Mevrouw Keijzer vroeg of ik bereid ben om er desnoods eigen mensen bij te zetten. Dat wil ik doen. Ik wil dagelijks geïnformeerd worden over de stand van zaken bij het rapid response team, zodat wij de capaciteit kunnen finetunen in verband met het aantal zaken dat binnenkomt. Ik hoop trouwens dat betrokkenen het goed vinden dat ik het hier zeg. Ik geef op een briefje dat er altijd discussie zal blijven over de vraag of het een acuut geval is. Ook moet bekeken worden of de declaratie klopt, ook indachtig de waarschuwingen van de Kamer aan mijn adres tijdens het vorige debat. De heer Van der Staaij wees daar nog op. Wij moeten oppassen dat wij niet doorschieten. Wij moeten niet iedereen die zegt geen geld meer te hebben en aangeeft dat er betaald moet worden, met de ogen dicht betalen. Er moet wel even naar gekeken worden. Dat is de reden dat het rapid response team is ingericht zoals het is ingericht.

De **voorzitter**: Mevrouw Leijten heeft een vraag. Dit is uw derde interruptie, mevrouw Leijten.

Mevrouw **Leijten** (SP): Waarom heeft de Staatssecretaris op 4 februari gezegd dat er een rapid response team is ingericht, terwijl dit nog in wording was, zoals hij nu uitlegt? Hij heeft in het debat op de vraag van

mijnheer Van Dijk van de Partij van de Arbeid of dat team ook doorzettingsmacht heeft, geantwoord: zoals het nu is geregeld, hebben de mensen die daar zitten de bevoegdheid om heel snel betalingsafspraken te maken. Het antwoord is ja. Waarom hoor ik dan pas vijf dagen later, zeven dagen na de brief, dat het allemaal in wording was? Waarom was het zo moeilijk om dat op dat moment te zeggen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat is helemaal niet moeilijk. Ik zal uitleggen hoe dat gaat. De vraag was of er een rapid response team is ingericht. Daarop heb ik ja gezegd. Er gaan mensen bij elkaar zitten en die zeggen: wij zijn het rapid response team en wij hebben doorzettingsmacht. Dan ga je vervolgens afspraken maken. Hoe krijgen wij de gegevens? Welke werkinstructies hebben we? Laten wij afspraken maken met de zorgkantoren, de gemeente en Per Saldo over de wijze waarop wij de informatie krijgen en verwerken. Het team is nu volledig operationeel. Er is een responseteam en binnen acht dagen zijn er afspraken gemaakt met alle aanleverende partijen. Er zijn werkinstructies gemaakt. Het is hartstikke mooi dat dit team binnen acht dagen volledig operationeel is. Zijn wij er tevreden over? Nee, want Per Saldo zegt dat er op de procedures gelet moet worden en dat er capaciteit moet zijn om meer gevallen te kunnen opvangen. Dat is een terecht signaal. Als het nodig is, moeten wij de capaciteit uitbreiden, uiteraard afhankelijk van hoeveel zaken daar spelen. Het is ook van belang om niet alles rapid response te noemen. De declaraties moeten uiteindelijk via het systeem verwerkt worden, waarna tussen vijf en tien dagen betaald kan worden. Het systeem moet de komende periode goed blijven draaien.

Mevrouw **Leijten** (SP): De Staatssecretaris is op zijn vingers getikt. Hij mag geen rooskleurige spotjes laten maken en uitzenden. Ik noem dit rooskleurige, halve informatie aan de Kamer. In de brief staat dat de SVB een rapid response team heeft ingericht dat daar de bevoegdheden voor heeft. Dat team kan besluiten tot bevoorschotting op individueel niveau. Vervolgens zegt hij in het debat: ja, het is zo geregeld. Als de Staatssecretaris in de brief had geschreven of tijdens het debat had gezegd: we zijn het aan het opzetten, we moeten nog even fine tunen, maar het gaat zo snel mogelijk van start, dan was dat wat minder rooskleurig geweest, maar wel de hele waarheid. Ik vraag de Staatssecretaris waarom hij dat niet gewoon heeft gezegd. Wij zitten allemaal te wachten op oplossingen. Wij zijn blij als de Staatssecretaris zegt dat er een team met doorzettingsmacht is. Wij vragen er allemaal naar tijdens het debat van 4 februari. Er is geen moment dat de Staatssecretaris denkt: ik zal de Kamerleden even vertellen dat het een team in wording is, zodat de verwachtingen niet te hoog gespannen zijn. Het team functioneert pas drie dagen, terwijl wij allemaal dachten dat het al twee weken functioneerde. Ik vind dat echt de halve waarheid, te rooskleurig.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Er wordt nu een heel groot punt gemaakt van het onderscheid tussen «het team is ingericht» en «het team is volledig operationeel». Mevrouw Leijten kan dat doen. Ik constateer dat er een aantal zaken is aangemeld en dat die zijn opgelost. Dat staat ook in de brief. Het is kennelijk een team dat doorzettingsmacht heeft. We kunnen discussiëren over de vraag of die doorzettingsmacht voldoende is en dat moeten wij ook doen. Zoals wij dat ook moeten doen over de vragen of het wel snel genoeg gaat en of er voldoende capaciteit voor is. Ik ben zeer daarop aanspreekbaar. Laten wij niet discussiëren over het verschil tussen de mededeling dat er een team is ingericht en de mededeling dat dit volledig operationeel is. Ik merk dat dit voor mevrouw Leijten een zeer belangrijk verschil is. Mij gaat het erom dat het werkt.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik heb even afgewacht wat de Staatssecretaris over het rapid response team zou zeggen. De Staatssecretaris heeft gezegd dat je moet uitkijken dat niet iedereen bij dat team terechtkomt, want het systeem moet gaan werken. Er zijn mensen die nu tussen wal en schip terechtkomen omdat ze niet goed in beeld zijn, omdat hun declaratie nog in de postzak zit of omdat hun declaratie digitaal onvindbaar is. Over dat laatste hebben wij ook veel verhalen gehoord. Wat kan de Staatssecretaris die mensen bieden? Het gaat nog steeds om de termijnen. De Staatssecretaris zegt dat het eigenlijk een enorme prestatie is om in acht dagen zo'n rapid response team op te zetten. Ik ben dat wel met hem eens, maar elke dag is voor pgb-houders die hun geld niet krijgen een dag te veel. Daar worstel ik mee. Als ik de Staatssecretaris hoor, dan snap ik het vanuit zijn oogpunt wel, gezien de grootte van de operatie. Wij zijn nu heel erg bezig met de vraag of er controle is over die grote operatie. Dat gevoel raken wij kwijt. Wat betekent dat voor de mensen die op hun geld wachten?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat snap ik, zeker gezien de signalen die er zijn. Er zijn twee manieren om dat controlegevoel te krijgen. In de eerste plaats is dat door in control te zijn. In de tweede plaats moeten wij nagaan hoe wij het vertrouwen kunnen herstellen of verbeteren. Dat zijn de twee basismanieren. Als mensen declaraties indienen, moeten deze op tijd, dus binnen vijf tot tien werkdagen betaald worden. De signalen op dat punt zijn positief voor de declaraties die nu worden ingediend, maar dat moet ook voor de voorraad gelden. Als mensen tussen wal en schip terecht dreigen te komen, moet er via de weg van rapid response een oplossing worden gevonden. Het is goed dat Per Saldo signaleert dat wij moeten opletten of er voldoende capaciteit is en of er voldoende snel gewerkt wordt. Dat is een zeer terecht punt. Op die manier kun je problemen oplossen. Ik heb gezegd dat een en ander samen met de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo wordt uitgewerkt. Als er capaciteitsuitbreiding nodig is, zal dit zeker gebeuren. Ik heb al tegen mevrouw Keijzer gezegd dat er ook mensen van ons kunnen worden ingezet als dat nodig is.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Wanneer is de uitbreiding van die capaciteit volgens de Staatssecretaris aan de orde?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Als blijkt dat er zo veel vragen zijn dat die niet op tijd kunnen worden verwerkt of als blijkt dat er vertraging optreedt bij de beoordeling van de vraag of er sprake is van een spoedgeval of niet. Om die reden wil ik op dagbasis geïnformeerd worden over de vraag hoe het beroep op de rapid response zich ontwikkelt en de vraag of wij dat goed kunnen managen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Mevrouw Dijkstra zei het in haar eerste termijn heel mooi: iedereen is zo langzamerhand een spoedgeval. Ik krijg via Meld het Mona, mijn mailadres van de Tweede Kamer, Twitter en Facebook heel veel mails van mensen die melden dat hun declaraties niet betaald zijn. Ik heb soms bijna te doen met de medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank die aan de telefoon zitten. Je zal al deze verhalen dag in, dag uit, achter elkaar maar moeten aanhoren. De Staatssecretaris zegt nu: als er behoefte is aan uitbreiding van het rapid response team, dan is dat mogelijk. Ik heb van Per Saldo gehoord dat het drie keer groter moet worden. Laten wij dat dan hier afspreken.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Het lijkt mij goed om niet op deze plek afspraken te maken over de beantwoording van de vraag hoe groot responseteam moet zijn. Het moet geschikt zijn voor zijn taak. Met Per Saldo en de Sociale Verzekeringsbank zijn wij dat aan het bekijken. Ik zie die berichten ook, maar er kunnen heel veel oorzaken zijn waarom er nog

niet is betaald. Het kan zijn dat de ingediende declaratie nog binnen de termijn van vijf à tien werkdagen valt. Het kan ook dat er nog geen declaratie is ingediend, terwijl mensen zeggen dat zij hun zorgcontract ingediend hebben maar nog niet betaald hebben gekregen. Als de Sociale Verzekeringsbank heeft betaald, kan het nog een of twee dagen duren voordat het geld op de eigen bankrekening bijgeschreven is. Wat wij moeten doen, is in de gaten houden dat er declaraties worden gevraagd. Die declaraties moeten worden geteld en er moet nagegaan worden binnen welke termijn die zijn verwerkt. Tot slot moet worden bekeken of alles klopt. Daar wachten wij niet mee tot het eind van de operatie, maar wij kijken elke week of wij op het goede spoor zitten. Dat is de manier waarop wij dat moeten doen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het is niet gebruikelijk om in eerste termijn te zeggen dat je een motie in gaat dienen. Ik zal dat toch maar doen. Ik vind dat het rapid response team moet worden uitgebreid. Volgens mij vinden meer mensen in deze zaal dat. Ik heb er begrip voor dat je niet met een knip van je vinger een rapid response team hebt ingesteld. Daar is wat meer tijd voor nodig. Echter, als de Staatssecretaris constateert dat het uitgebreid moet worden, zijn we zo weer een paar dagen verder. Ik denk dat het goed is dat wij met elkaar uitspreken dat het moet. Ik heb heel veel mails gekregen van mensen en die mensen luisteren ook vandaag naar het debat. Het is niet netjes om voor te lezen uit mails. Ik zal de betrokkenen vragen of het goed is dat ik de mails overdraag aan de Staatssecretaris. Het zijn allemaal mensen die een zorgovereenkomst en een declaratie hebben ingediend, maar die niet betaald krijgen. Die mensen komen er gewoon niet doorheen. Dit zijn allemaal mensen voor het rapid response team.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik kan dat niet beoordelen. Ik ben zeer bereid om alle signalen van Meld het Mona te bekijken. Daar ben ik zeer in geïnteresseerd. Ik daag mevrouw Keijzer uit om wat op Meld het Mona binnenkomt ook aan ons te geven. Wij nemen in deze operatie elk signaal serieus. De signalen kunnen dan doorgegeven worden. Dan praten wij er niet in zijn algemeenheid over, maar dan kunnen wij heel gericht kijken wat er aan de hand is.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Volgens mij moet het rapid response team twee dingen kunnen doen. Het moet kunnen werken. Daarvoor heeft het doorzettingsmacht en voldoende mensen nodig. Ik hoor de Staatssecretaris zeggen dat hij voor voldoende manschappen en voor voldoende doorzettingsmacht zorgt. Als op beide punten aanpassing nodig is, ga ik dat ook regelen, heb ik de Staatssecretaris horen zeggen. Ik hoor hem dat graag nog een keer bevestigen.

Ik heb een tweede vraag. Het rapid response team is bedoeld om acute problemen, om knellende situaties op te lossen die niet via standaardprocessen – maar wat is standaard aan mensen? – kunnen worden opgelost. Het responseteam zal veel dingen tegenkomen, zoals declaraties die wel opgestuurd zijn, maar in het behandelingsproces terecht komen. Van die dingen kun je heel veel leren. Die dingen leveren basale informatie op voor het op orde brengen van het proces. Is die loop van het gewoon pgb-proof maken van het systeem, waar alle sprekers om gevraagd hebben, ook onderdeel van het rapid response team? Uiteindelijk moeten wij op die manier het lek boven water krijgen en de problemen voor de mensen echt gaan oplossen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Het korte antwoord op beide vragen is ja. Ik wil bevestigen dat wij, als het nodig is om de capaciteit uit te breiden – en die signalen zijn er – dat gewoon met doorzettingsmacht zullen doen.

Wij leren van wat daar gebeurt. Er is permanent overleg over de casuïstiek. Er is een lijst met issues die spelen. Het is een zeer terecht punt dat wij ons afvragen wat wij van de gebeurtenissen kunnen leren om te zorgen dat het systeem wordt verbeterd. Dat is dan ook onderdeel van de procedure.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Ik heb niet de uitgebreide informatie van Meld het Mona. In mijn meer bescheiden «mail met Kees»-praktijk komt naar voren ...

Mevrouw **Keijzer** (CDA): De heer Van der Staaij heeft mij dit al eens in een een-op-eengesprek gezegd. Ik wachtte op de dag dat hij dit in het openbaar zou zeggen. Dat hij dat nu doet, vind ik ontzettend leuk.

De heer **Van der Staaij** (SGP): In een aantal gevallen wordt gezegd dat het in orde is en dat het geregeld wordt, maar dit wordt uiteindelijk niet waargemaakt. Dat blijkt ook uit de brief. We snappen dat mensen daarvan balen en het vertrouwen kwijtraken. Per Saldo zegt dat ook. In een aantal gevallen komen meldingen wel bij het team terecht, maar bij steekproefsgewijze controle blijkt dat niet al die meldingen worden opgelost. Kan de controle van het ministerie er niet meer op gericht zijn dat de urgente gevallen die op die lijst terecht zijn gekomen ook echt worden geholpen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Of het Meld het Mona of Meld het Kees betreft, alle relevante gevallen zijn in de palm van de hand geschreven. Wij moeten daar goed naar kijken. Ik wil wel een nuance aanbrenge. Ik neem aan dat wij het erover eens zijn dat gekeken moet worden wat voor casus het is. Alleen de melding dat men vindt dat men een rapid response geval is, leidt niet automatisch tot betaling. Er moet een snelle beoordeling plaatsvinden. Er kan natuurlijk discussie over zijn. De een kan vinden dat het een urgent geval is en de ander niet. De controle waar de heer Van der Staaij het over had, moet zich op dat proces richten. Er moet nagegaan worden of dat goed loopt. Ik ben het daar zeer mee eens.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Dat is goed om te horen. Soms is het nog vervelender voor mensen als zij horen dat alles in orde is, maar niettemin de betaling niet binnenkomt. Dan heb je van de dokter gehoord dat je helemaal gezond bent, maar de pijn is nog niet weg. Daarom is het goed dat er een vervolg op komt.

Begrijp ik de Staatssecretaris goed dat hij zegt dat het rapid response team wordt uitgebreid als het nodig is of is hij daar al mee bezig?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Gelet op de signalen, ook van Per Saldo, gaan wij het team uitbreiden. Laat u het nu even aan mij om te kijken wat de beste manier is om dat te doen. Er is gevraagd of wij moeten overstappen op een systeem van bevoorschotting als blijkt dat het niet goed loopt. Sommigen vragen zich af of wij dat misschien al niet meteen moeten doen. Volgens mij moeten wij niet terug naar het vorige systeem op het moment dat dit systeem begint te lopen. Mevrouw Ellemeet heeft tijdens het vorige debat samen met mevrouw Dijkstra een motie ingediend waarin werd gevraagd om, als de nood aan de man komt, declaraties te betalen zonder eerst na te gaan waar die aan gerelateerd zijn. Daarmee geef je als het ware een voorschot. Dat lijkt mij een betere weg, die ook door de Kamer is aanvaard, dan om over te schakelen naar een ander systeem. Ik ben er zeker van dat dit helpt wat betreft het tempo van uitbetalen. Wij hebben dus altijd nog de mogelijkheid om declaraties conform de motie te betalen. Ik ga ervan uit dat het declaratieproces nu loopt. Wij moeten nagaan of er voldoende declaraties binnenkomen en of zij op tijd betaald worden. Ik zal met de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo bekijken hoe wij het aanjagen van de declaraties verder kunnen

verbeteren. Hoe sneller de declaraties binnenkomen, hoe meer tijd de Sociale Verzekeringsbank heeft om die in een geolied proces te verwerken en hoe beter wij met elkaar kunnen volgen of de termijn van vijf à tien werkdagen ook daadwerkelijk wordt gehaald.

Ik kom nu toe aan de beantwoording van een aantal specifieke vragen. Ik ben al ingegaan op de vraag over het aantal van 19.000 en hetzelfde geldt voor de vragen over het rapid response team. We hebben het ook gehad over de verschillen in cijfers tussen de brief en de website.

Mevrouw Dijkstra en de heer Van Dijk hebben gevraagd hoe wij ervoor gaan zorgen dat de communicatie beter gaat verlopen. Zonder te zeggen dat het goed loopt – er zijn te veel signalen dat de communicatie nog niet goed genoeg is – moeten wij ons wel heel goed realiseren dat er met name de afgelopen week het nodige gebeurd is. Eerst kwamen er allerlei telefoontjes met de vraag of het zorgcontract was goedgekeurd. Als dat het geval was, kon er gedeclareerd worden. Nu zeggen wij: wij gaan proberen de achterstanden zo snel mogelijk weg te werken, maar de mensen kunnen in ieder geval declareren. Als de werkvoorraad is weggewerkt, heb ik goede hoop dat de vragen over het zorgcontract zijn verdwenen.

Mensen zien soms dat de Sociale Verzekeringsbank, het zorgkantoor of de gemeente niet goed hebben ingevuld onder welke wet zij vallen. Zij vragen zich dan af of zij wel kunnen declareren als er bijvoorbeeld staat dat zij onder Wet langdurige zorg vallen in plaats van onder de Jeugdwet. Het antwoord is dat men in zo'n geval kan declareren, maar dat moet dan wel gecommuniceerd worden. Het zou zonde zijn als mensen om die reden niet zouden declareren. Wij kijken of wij heel gericht kunnen communiceren over de vragen die mensen hebben. Elke dag kan de informatie op de site onder de rubriek «meest gestelde vragen» in overleg met de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo ververst worden. Wij bekijken per dag of er «meest gestelde vragen» bij moeten komen en of die al tevoren op de site gezet kunnen worden.

Alle opmerkingen over de communicatie nemen wij zeer ter harte. Naarmate de communicatie verbetert, neemt ook het vertrouwen toe. Als het nodig is om de wijze van communiceren, ook van de Sociale Verzekeringsbank, verder aan te passen zullen wij dat zeker doen. Ook op dat punt leren wij van de signalen die wij elke dag krijgen.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik begrijp heel goed dat de Staatssecretaris dit antwoord geeft. Het is zijn goede voornemen om ervoor te zorgen dat het zo gaat lopen. Dit is echter al veel vaker aan de orde geweest. Toen zijn er ook beloften gedaan. Prima. Ik heb heel veel respect voor de Staatssecretaris en zijn inspanningen. Ik heb ook heel veel respect voor alle mensen bij de SVB die ontzettend hun best doen. Je komt nu wel op Mijn PGB maar dan blijkt er niet de juiste informatie op te staan. Als je al ongerust bent, vergroot dit de ongerustheid enorm. Als je probeert om digitaal te declareren omdat je op die manier meer duidelijkheid krijgt dan als je dat via de post doet, blijken de mailboxen vol te zitten. Ik begrijp dat de Staatssecretaris zegt dat dit moet verbeteren, maar wat gaat hij nu doen om ervoor te zorgen dat dit heel snel op orde is? Vandaar ook mijn vraag: is alles onder controle?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik vraag regelmatig of alles onder controle is. Ik ben altijd beducht voor het antwoord: ja, alles is onder controle. Er moet knetterhard aan gewerkt worden. Ik wijs erop dat er op een aantal punten al maatregelen zijn genomen. Het zijn geen voornemens meer. De dagelijkse afstemming van de informatie aan budgethouders is gerealiseerd met de rubriek «veel gestelde vragen» op de website. De informatie wordt ververst op het moment dat er nieuwe vragen bijkomen. De capaciteit van de digitale postbus is uitgebreid. Wij kijken elke keer of de capaciteit voldoende is. De werking van de portal wordt continu

gemonitord. Om de twee minuten wordt gekeken of het ding wel werkt zoals de bedoeling is. Als dat niet het geval is, krijgen wij onmiddellijk signalen. Er zijn dus al maatregelen genomen.

Laten wij wel wezen. Wij moeten heel veel doen aan het verbeteren van de communicatie, ook bij het te woord staan van de mensen. De Sociale Verzekeringsbank moet niet te snel met bandjes gaan werken. Het is beter als mensen een medewerker van vlees en bloed aan de lijn krijgen. Je kunt daarover discussiëren, maar dat lijkt mij toch wel zo te zijn. Dan nog is de ultieme geruststelling dat de ingediende declaratie op tijd wordt betaald. Mensen willen eerst geloven en dan zien. Dat is de reden dat ik er zo op aandring dat er op tijd betaald wordt. Tegelijkertijd wordt natuurlijk aan de verbetering van de communicatie gewerkt.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Eerst geloven en dan zien, vind ik wel een beetje bij de Staatssecretaris passen. Ik zou het liever willen omdraaien: eerst zien en dan geloven. De Staatssecretaris heeft gelijk dat het vertrouwen er pas is als er op tijd betaald wordt. Als je er al weinig vertrouwen in hebt dat je op tijd betaald wordt en niet weet waar je aan toe bent, wordt dat gevoel versterkt als de communicatie niet op orde is. Als je niet de goede informatie krijgt, verergert dit het wantrouwen. Ik wil graag dat pgb-houders kunnen slapen, dat zij niet meer nachten wakker hoeven liggen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat wil ik ook; dat willen wij allemaal. Dat is de reden dat wij er niet alleen de nadruk op leggen dat er zo snel mogelijk betaald wordt, maar ook dat wordt nagegaan hoe de communicatie dagelijks kan worden verbeterd. Ik wijs erop dat na de afspraken die wij het in vorige debat gemaakt hebben, de medewerkers aan de telefoon zijn opgeleid om te werken volgens de laatste afspraken en om op de juiste manier te communiceren. Als je er al aan twijfelt of je je geld wel krijgt en je heb negatieve ervaringen uit het verleden, kan ik mij voorstellen dat je vindt dat het nog steeds goed is geregeld als de telefoontjes niet goed verlopen of als je te lang moet wachten. De enige manier om dat gevoel weg te nemen, is knetterhard te werken aan de betalingen, te zorgen dat de communicatie op orde komt en blijft. Als er op tijd wordt betaald, krijgen de mensen vertrouwen. Ik geloof dat de uitdrukking inderdaad is: eerst zien en dan geloven. De heer van der Staaij zal het met mij eens zijn dat eerst geloven en dan zien ook waarde heeft.

De heer **Voordewind** (ChristenUnie): Dat laatste kan ik onderschrijven. Anders krijg je de «Thomas-theologie» en dat willen wij niet, ten minste Thomas is destijds berispt voor zijn gebrek aan vertrouwen. Het gaat echter te ver om hierover uit te weiden. Ik lees in de brief van Per Saldo nog steeds dezelfde kritiek op de communicatie van de SVB als een week geleden. De portal is slecht bereikbaar. De digitale postbus heeft te weinig capaciteit. Er komen nog te veel automatische replies. Ik heb de Staatssecretaris zojuist horen zeggen dat hij het rapid response team gaat uitbreiden. Kan hij toezeggen dat hij met de SVB om de tafel gaat zitten om technische problemen zo snel mogelijk op te lossen. Per Saldo vraagt daar ook om. Mensen kunnen documenten niet uploaden en op Mijn PGB is niet te zien of een declaratie uitstaat.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat doen we ook. Misschien helpt het als ik toezeg dat ik dat punt meeneem in mijn volgende rapportage. Dan kunt u meekijken wat wij daaraan doen en kunt u beoordelen of dat proces goed verloopt. Bovendien volgt Per Saldo dit heel goed en leder(in) trouwens ook. Het is ook heel goed dat degenen die dit volgen niet zo snel tevreden zijn. Dat houdt ons scherp. Wij kunnen heel goed met deze mensen samenwerken, want zij weten heel goed wat er onder budgethouders leeft. Er is niets mis mee als deze mensen kritisch zijn, want dat betekent

dat wij steeds scherp worden gehouden in verband met mogelijke verbeteringen.

De heer **Voordewind** (ChristenUnie): De Staatssecretaris neemt de kritiek van Per Saldo zeer serieus. Ik neem aan dat hij deze punten van Per Saldo ook mee zal nemen. Ik zie de rapportage van volgende week tegemoet. Als de Staatssecretaris met Per Saldo deze punten wil oppakken, hoop ik dat er in de brief van volgende week ook een verbeterplan staat. Dan moet duidelijk worden hoe de SVB de problemen met de digitale postbus et cetera gaat aanpakken. Er moet toch een capaciteitsuitbreiding mogelijk zijn?

Staatssecretaris **Van Rijn**: De capaciteit van de digitale postbus en van Mijn PGB zijn al uitgebreid. De problemen zouden verminderd moeten zijn. Wij volgen permanent of daar signalen van binnen komen. Dit is een mooi bruggetje naar de evaluatie en de uitvoeringstoets. Wij hebben daar vorige week ook over gesproken. Een paar dagen geleden hebben wij vooral een debat gehad waarbij is gezegd dat alle acties zijn gericht op uitbetaling. Ik heb toegezegd dat wij die evaluatie zullen doen, zowel terug- als vooruitkijkend. Men zal het mij niet euvel duiden dat ik daar wel mee bezig ben, maar dat de evaluatieopdracht nog niet rond is. In de volgende rapportage kan ik duidelijk maken naar welke punten gekeken wordt, zowel wat betreft het verleden als wat betreft de toekomst. Ik zeg toe dat de Kamer kan meekijken met de onderzoeksvragen die wij in dat kader kunnen stellen. In de motie die op dat punt is aangenomen, worden twee dingen gevraagd. Kijk wat er nu niet goed gaat en ga na wat dat betekent. Dat is een beetje de kant van de uitvoeringstoets. Er wordt echter ook nagegaan wat dit voor de toekomst betekent. Wat betekent het voor de stabiliteit en zal het systeem in de toekomst goed werken? Ik heb toegezegd dat wij dat gaan doen. Ik wil de Kamer laten meekijken bij de onderzoeksvragen. In deze fase van het proces wil ik wel borgen dat alle productiecapaciteit wordt gericht op het tijdig uitbetalen. Dat is voor mij echt de eerste prioriteit. Tegelijkertijd gaan wij na wat wij ervan kunnen leren. Wat ging er fout? Wat kunnen wij beter maken? In dit geheel wil ik ook de motie van mevrouw Dik-Faber meenemen over de toekomstige gebruiksvriendelijkheid van het systeem.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): De uitvoeringstoets heeft op dit moment geen prioriteit. Alles is gericht op uitbetaling. De Staatssecretaris moet mij maar corrigeren als ik hem niet goed citeer, maar zo heb ik hem begrepen. De uitvoeringstoets is wel belangrijk, maar op dit moment gaat alle aandacht naar de uitbetaling. Wanneer denkt de Staatssecretaris daar wel werk van te kunnen maken?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik wil best afspreken dat ik tussen nu en twee weken de Kamer de onderzoeksvragen toestuur. Dan wordt duidelijk hoe wij denken dat de evaluatie moet worden ingericht. Dat lijkt mij prima.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Graag. Het lijkt mij belangrijk dat dit door een onafhankelijke instantie wordt gedaan.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik wil afspreken dat ik mijn voorstel doe en dat wij dit met elkaar zullen bespreken.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): De uitvoeringstoets is voor een deel gericht op het verleden, maar is vooral bedoeld om het systeem beter te laten werken. De motie van mevrouw Dik-Faber ging daarover, maar ook die van de heer Van 't Wout en mij. Dat kan helpen om het proces dat nu op een aantal punten hapert – daar hebben wij een aantal voorbeelden van gezien – beter te maken. Ik vraag de Staatssecretaris om in de

voortgangsrapportage van volgende week het actief en acuut verbeteren van het primaire proces iets urgenter ter hand te nemen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Zo urgent mogelijk. Ik heb de kanttekening dat wij nu geen ingrepen in het productieproces moeten doen die ons in problemen kunnen brengen bij het tijdig uitbetalen. Ik houd overeind dat wij prioriteit geven aan het lopende productieproces. Wat wij kunnen verbeteren, zullen wij natuurlijk verbeteren onder de conditie dat het geen vertraging in de betaling oplevert. Dat lijkt mij niet goed voor de budgethouders.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Dat lijkt mij helder. Als de aanpassingen van het primaire proces tot een verslechtering leiden, moet je dat natuurlijk niet doen. De uitvoeringstoets is bedoeld om te helpen om het primaire proces te verbeteren en uiteindelijk te versnellen. Ik vind dat het een het ander ondersteunt. Ik roep de Staatssecretaris echt op om de uitvoeringstoets zo snel mogelijk ter hand te nemen met het oog op de verbetering van het proces. Dan kunnen een aantal knelpunten wellicht sneller worden weggenomen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Daar zijn wij het niet over oneens, maar ik blijf het toch nuanceren. Dat moeten we doen onder de conditie dat dit niet leidt tot vertraging in het proces. Dat wil niet zeggen dat er geen verbeteringen mogelijk zijn, maar wij moeten ook bekijken welke inspanningen er nodig zijn om die in te voeren en of er geen strijdigheid is met de prioriteitsstelling. Kort gezegd: ja, daar waar het kan. Overigens moet het sowieso een permanent proces zijn. Verbeteringen moeten zo snel mogelijk doorgevoerd worden, maar wel onder de conditie dat de implementatie in het primaire proces geen vertraging mag opleveren. Dat is echt het paard achter de wagen spannen. Ik denk dat ik de meeste vragen heb beantwoord. Als dat niet het geval is, zal ik daar ongetwijfeld op gewezen worden.

De **voorzitter**: Er is nu gelegenheid om kort de overgebleven vragen te inventariseren.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik heb nog gevraagd naar de bureaucratische drempel die ineens wordt opgeworpen. Een contactpersoon moet een nieuw formulier invullen en er moet ineens een vertegenwoordiger genoemd worden. Ik wil graag weten wat er gaat gebeuren als het de 16de, aanstaande maandag, niet rond is, zoals nu is afgesproken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik heb gevraagd waarom de Kamer niet de verslagen kan krijgen van de stuurgroep Trekkingsrecht. Daar hebben wij nu al drie keer naar gevraagd. De Staatssecretaris zegt dat alles openbaar is en dat hij alles wil delen. De Staatssecretaris heeft vorige week zijn excuses gemaakt. Veel mensen hebben in de tussentijd declaraties ingediend die nog niet zijn betaald. Wat komt er voor de Staatssecretaris na excuses?

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik heb de Staatssecretaris gevraagd hoeveel maandloners nog wachten op uitbetaling over januari. Kan de Staatssecretaris garanderen dat zij het geld op 16 februari op hun rekening hebben?

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Ik heb gevraagd hoe de Staatssecretaris in wil spelen op de fouten die nu in de betaling geslopen zijn. Hoe wil hij die op korte termijn corrigeren?

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Ik heb gevraagd hoe het kan dat iemand die al een jaar in een pilot meedraait en uitbetaald wordt door de Sociale Verzekeringsbank nu ineens uit het systeem is gekieperd.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Wordt bij de aanpassing van de communicatie ook de betekenis van de extra betaalddata meegenomen? Volgens Per Saldo is daar ook onduidelijkheid over.

De heer **Voordewind** (ChristenUnie): Ik heb gevraagd naar de administratieve procedures bij het zorgkantoor. Het zorgkantoor moet een aantal vinkjes zetten, terwijl wij hadden afgesproken dat de declaraties gewoon betaald zouden worden.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Voorzitter. Ik weet niet zeker of ik precies begrijp wat mevrouw Keijzer met de bureaucratische drempel bedoelt. Bij het verwerken van de declaraties moet gekeken worden aan wie er wordt betaald. Een waarnemer is iemand anders dan een hulpverlener. Er wordt betaald aan de hulpverlener en niet aan de waarnemer. Ik zie aan de reactie van mevrouw Keijzer dat ik haar niet goed heb begrepen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik ben blijkbaar niet duidelijk geweest. Mensen die bellen met de Sociale Verzekeringsbank wordt gevraagd of zij de vertegenwoordiger zijn. Als zij antwoorden dat zij de contactpersoon zijn, krijgen zij te horen dat zij eerst een nieuw formulier moeten indienen voor zij te woord kunnen worden gestaan.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat moeten wij uitzoeken. Dit kan niet de bedoeling zijn. Ik neem aan dat dit te maken heeft met het principe dat aan de hulpverlener moet worden betaald. Er kunnen problemen zijn tussen de budgethouder en degene die betaald moet worden. De budgethouder is degene die bepaalt welke hulpverlener wordt ingeschakeld. De Sociale Verzekeringsbank kan soms niet bepalen wie dat is. Wellicht is het zoiets. Ik laat het uitzoeken.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Nee, dit is gewoon traineren aan de telefoon omdat het de medewerkers over de schoenen loopt. Dat moet anders.

De **voorzitter**: De Staatssecretaris beantwoordt de resterende vragen. Er is straks nog een tweede termijn.

Staatssecretaris **Van Rijn**: De conclusie van mevrouw Keijzer trek ik niet voordat het goed uitgezocht is.

Er zijn extra betaalddata ingelast, waaronder die op 16 februari. Er worden elke dag nieuwe contracten ingediend. Als daar een maandloner tussen zit, moet deze zo snel mogelijk worden betaald. De verwachting is dat op 16 februari alle maandloners over januari zijn betaald. Wanneer er op 15 februari een nieuw contract wordt ingediend door een maandloner dan wordt er niet op 16 februari uitbetaald. Voor een zorgcontract dat op 17 februari wordt ingediend geldt hetzelfde. Die contracten worden in de volgende runs meegenomen. Als iemand denkt dat het niet klopt, wordt het rapid response team ingeschakeld. Daar wordt dus specifiek naar gekeken.

We hebben tijdens het vorige debat al over de notulen van de stuurgroep gesproken. Ik vind het echt niet passend om notulen van een stuurgroep die niet bedoeld zijn voor anderen, zomaar even naar de Kamer te sturen. Ik heb afgesproken dat er een evaluatie en een uitvoeringstoets worden gedaan. Daar kunnen wij alles bij betrekken en daar kan de Kamer mij op aanspreken. Ik ga geen verslagen van vergaderingen verspreiden zonder dat de betrokkenen daar tevoren van in kennis zijn gesteld. Ik heb niets te verbergen. Bij de evaluatie mag alles aan de orde komen. Het maakt mij

niet uit wat iedereen vond en vindt. Dan zal ongetwijfeld blijken dat de gemeenten zich aanvankelijk afvroegen of de uitvoering wel door de Sociale Verzekeringsbank moest worden gedaan. Zij vroegen zich ook af of er niet meer regie nodig was. Per Saldo was ontevreden over de gebruiksvriendelijkheid. De Sociale Verzekeringsbank heeft gezegd: als het op deze manier moet worden uitgevoerd, is er een periode van bevroering nodig. Die punten kunnen allemaal aan de orde komen, maar wij moeten de juiste verhoudingen in acht nemen. Mevrouw Leijten en ik zijn het op dit punt niet eens. Dat zij dan zo.

Wat komt er na excuses? Knetterhard werken! Het maken van excuses zijn geen praatjes voor de vaak. Op grond daarvan is een groot aantal maatregelen genomen. Ik noem de communicatie, de capaciteit, de uitbreiding van Mijn PGB, de uitbreiding van de digitale postbus, de rapid response en de verdere aanpassingen daarvan, de noodoplossing om ervoor te zorgen dat een declaratie binnen vijf à tien werkdagen betaald wordt en de afspraak om dit elke week te volgen. Excuses maken wij niet voor de vaak, maar zijn aanleiding om knetterhard te gaan werken. Dat zijn we nu ook aan het doen.

De extra betaaldata worden gecommuniceerd. Dat proces is inmiddels al aan de gang.

Wanneer worden fouten in betalingen hersteld? Daar wil ik in zeer nauw overleg met Per Saldo afspraken over maken. Als er dingen hersteld moeten worden, bijvoorbeeld fouten als gevolg van de snelle betaling, moet heel zorgvuldig bekeken worden hoe en wanneer dat moet gebeuren. Je moet ook nagaan wat dat voor de budgethouder betekent. Ik ga zo snel mogelijk in gesprek met de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo om te kijken hoe dat proces ingericht moet worden.

Hoe komt het dat iemand die al een jaar in de pilot zat, ineens uit het systeem verdwenen is? Ik kan dat niet op individueel niveau beoordelen. Ik constateer wel dat ook mensen die in de pilot zaten nu de declaratiekant op moeten. Dat is een verschil met de situatie van vorig jaar. De mensen die vorig jaar als het ware automatisch via een voorschot werden betaald, moeten nu een declaratie indienen. Dat zou een verklaring kunnen zijn. Wellicht kunnen wij nog even nader contact hebben over dit specifieke geval, dan kunnen wij dat beter beoordelen.

Ik weet niet precies wat de heer Voordewind bedoelt met zijn vraag over de signalen van de zorgkantoren.

De heer **Voordewind** (ChristenUnie): De zorgkantoren moeten nog steeds vinkjes zetten voordat er tot uitbetaling kan worden overgegaan.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Eén van de noodmaatregelen is dat er nu gedeclareerd kan worden zonder toestemming van het zorgkantoor. Dat neemt niet weg dat wij nog steeds de afspraak hebben dat de zorgovereenkomsten goedgekeurd moeten worden. Het zorgkantoor moet dus nog steeds vinkjes zetten, maar dat is niet prohibitief voor de betaling.

De **voorzitter**: Ik zie dat er behoefte is aan een tweede termijn. De spreektijd daarin is twee minuten per fractie.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Voorzitter. Er is heel veel gezegd. Ik ben er heilig van overtuigd dat er heel hard gewerkt wordt. Toch krijgen wij heel veel berichten dat er niet betaald wordt. Wat ons betreft is een oplossing een uitbreiding van het rapid response team. De Staatssecretaris is daar niet zo happig op. Ik zal op dit punt een uitspraak van de Kamer vragen. Wat gebeurt er als wij maandag de 16de of vooruit dinsdagochtend mails krijgen van mensen die hun declaratie niet betaald hebben gekregen en van mensen die hun maandloon niet uitbetaald hebben gekregen? Wat dan? Mevrouw Dijkstra noemde dat mooi het fall-backscenario, maar dat is Engels. Een terugvaloptie is beter. Wat is die optie?

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Het ligt aan de Sociale Verzekeringsbank waar het niet allemaal goed loopt. Het ligt aan het achterblijven bij het declareren bij pgb-houders. Het ligt ook aan Kamerleden die niet begrijpen dat als je in een brief schrijft dat een team is ingesteld, dit pas een week later operationeel is. Mevrouw Leijten zou er een flauw woordspelletje van maken. Ik noem het het rooskleurig voorstellen van iets wat je gewoon op dat moment niet geregeld had. Als de Staatssecretaris in het debat had aangekondigd dat het team er kwam, dan hadden wij dat allemaal geaccepteerd. Dan hadden wij begrepen dat het niet direct operationeel kon zijn. Hij heeft echter de suggestie gedaan dat er een team was. Heel veel mensen zijn op zoek gegaan naar dat team. Heel veel mensen hebben op dat team gerekend, maar het was er niet. Ik vind dat eigenlijk een kwalijke zaak. Je zult maar luisteren naar dit debat en al anderhalve maand niet uitbetaald worden. Wat denk je dan? Je zal maar luisteren naar dit debat, terwijl de al in oktober of november opgestuurde zorgcontracten nog steeds niet zichtbaar zijn op Mijn PGB. Je zal maar luisteren naar dit debat.

Eén ding hebben wij wel gewonnen. Sinds vandaag staat op de site van de Sociale Verzekeringsbank hoe je het rapid response team kan bereiken. Je zou tegen iedereen willen zeggen: bellen en mailen. Als dat niet lukt dan schakel je een advocaat in voor een kort geding en dan word je sowieso geholpen. Of je belt een journalist dat je wel met je gezicht op tv wilt. Het is tot nu toe de trieste constatering dat de mensen die op die manier voor zichzelf op kunnen komen, geholpen worden.

De Staatssecretaris is bereid om de stand van zaken te sturen. 16 februari worden de laatste maandloners betaald. Ik stel voor dat wij aan het eind van dinsdag aanstaande, dus 17 februari, een uitgebreid overzicht krijgen met daarin welke zorgcontracten zijn geaccepteerd en of daar de declaraties of de maandlonen zijn toegekend. Dat gaat dus over het aantal van 229.000. Welke zorgcontracten zijn in die tijd nog meer goedgekeurd? Hoeveel mensen hebben nog helemaal niet gedeclareerd en wat kan de reden daarvan zijn? Ik vind het heel gek dat meer dan 100.000 mensen nog niet gedeclareerd zouden hebben. Kan de Staatssecretaris ook aangeven welke declaraties op welke dag zijn binnengekomen? Hij verwacht 130.000 declaraties. Ik wil ook weten op welke dag die declaraties zijn betaald. Sommige zullen een doorlooptijd hebben van twee dagen en andere van acht dagen. Ik wil die percentages in beeld hebben. Als het op 17 februari niet kan, dan ga ik ervan uit dat het op 18 februari wel kan. Ik stel vast dat wij niet één vinger aan de pols houden en niet tien vingers aan de pols houden, want wij zitten hier met heel veel Kamerleden dus misschien houden wij wel honderd vingers aan de pols. Ik wil graag volgende week kunnen controleren wat er precies gebeurt.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Voorzitter. Ik wil nog een keer benadrukken dat ik er geen misverstand over wil laten bestaan dat ik ervan overtuigd ben dat alle mensen bij de Sociale Verzekeringsbank en op het ministerie ontzettend hun best doen en keihard werken. Maar goed, het heeft tot nu toe nog niet tot het gewenste resultaat geleid. Het is goed dat wij volgende week weer een rapportage krijgen, maar voor mij blijft nog een en ander onduidelijk als het gaat om de betaling van de declaraties. Gaat het bij de betalingstermijn om declaraties die ingediend zijn of die ingevoerd zijn? Dat maakt nogal wat uit. Ingediende declaraties kunnen nog overal liggen. Als je dat niet precies weet, dan zeggen die tellingen helemaal niets.

De Staatssecretaris spreekt over lastige situaties, waarin wijzigingen plaatsvinden, maar zelfs bij makkelijke gevallen loopt het mis. Ik las in eerste termijn een mail voor van iemand die elke keer eenzelfde declaratie indient omdat er niets verandert. Pgb-houders sturen hun rekeningen en dan zegt de SVB: die hebben we niet. We kennen de verhalen van mensen die het al ettelijke malen opnieuw hebben moeten doen.

Het aantal van 130.000 declaraties kwam weer langs. Over hoeveel pgb-houders gaat het dan ongeveer?

Goed dat de Staatssecretaris bereid is om de capaciteit van het rapid response team uit te breiden. Het is mij nog niet duidelijk wanneer dat gaat gebeuren. Graag nog een helder antwoord op deze vraag.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Voorzitter. Wij hebben vanavond gesproken over oplossingen voor mensen in acute nood: mensen die hun boodschappen en hun huur niet meer kunnen betalen. Ik heb een aantal goede oplossingen gehoord, ook van de Staatssecretaris. Ik wil beginnen met één stap terug te zetten om vast te stellen dat dit niet had mogen gebeuren. Pgb-houders en zorgverleners hadden niet in deze chaos terecht mogen komen. Ik wil toch nog van de Staatssecretaris horen of hij, terugkijkend naar of reflecterend op deze situatie, dezelfde conclusie trekt. Ik ben het met de Staatssecretaris eens dat wij nu het systeem niet helemaal op de schop moeten gooien. Daarom ook de motie van mevrouw Dijkstra en mijzelf om de declaraties uit te keren, ook als de overeenkomsten er niet zijn.

De acute gevallen moeten meteen geholpen worden. Er is geen tijd om te kijken op welke manier die mensen in het systeem passen. Heb ik de Staatssecretaris goed begrepen dat die acute gevallen met het rapid response team onmiddellijk geholpen worden. Heb ik de Staatssecretaris ook goed begrepen dat hij dat rapid response team zo snel mogelijk, dus per direct uit zal breiden? Graag nog een toelichting hierop.

De «onzichtbare» declaraties zijn een van de grootste problemen. Mensen sturen declaraties en contracten op, maar die komen niet aan. Hoe kan dit gemonitord worden? Daarvoor is het belangrijk dat die mensen zich kunnen melden. Heb ik de Staatssecretaris goed begrepen dat de mensen die aangeven dat zij hun declaratie hebben opgestuurd maar niet krijgen uitbetaald zich bij het rapid response team kunnen melden? Als dat niet het geval is, dan moet daar een andere oplossing voor komen.

Ik krijg graag bevestigd dat de huidige fouten in het systeem zo snel mogelijk moeten worden weggenomen om te voorkomen dat de problemen zich op stapelen.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Voorzitter. Ik worstel een beetje. Tijdens het vorige debat heb ik gevraagd waar wij de Staatssecretaris op af kunnen rekenen. Hij heeft toen toezeggingen gedaan. Vandaag zegt hij dat hij die afspraken is nagekomen. Het probleem is dat wij dat niet kunnen controleren. In het briefje dat wij vlak voor het debat kregen staat dat de SVB circa 130.000 declaraties verwacht. Verwacht de SVB die omdat die declaraties nog niet zijn binnengekomen? Zweven die ergens in het gebouw? Zweven die ergens in het ICT-systeem? Wij weten het allemaal niet. Ik weet niet goed wat ik hiermee aan moet. Eigenlijk wordt gevraagd of wij de Staatssecretaris op zijn blauwe ogen willen geloven. Ik heb af en toe het idee dat er bij de Partij van de Arbeid iets in het water zit. Wij kunnen het hier over de vreselijkste onderwerpen hebben, maar er wordt altijd een mooi «het komt allemaal goed»-verhaal van gemaakt. Ik vraag de Staatssecretaris nog een keer: waar kan ik hem op afrekenen? Waarom zou ik hem op zijn blauwe ogen geloven dat het allemaal geregeld is op 16 februari?

De heer **Van der Staaij** (SGP): Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor de antwoorden. Er is vanavond over serieuze problemen gesproken. Ik moet vaststellen dat de problemen voluit serieus worden genomen. Wij hebben vanavond gemerkt dat er op allerlei manieren keihard aan wordt gewerkt om tot oplossingen te komen. Wij moeten de vinger aan de pols houden. Daarom krijgen wij een vervolgrapportage en komt er een vervolgdebat. Dat lijkt mij voor dit moment de goede benadering. Wij worden er snel van op de hoogte gesteld hoe het verder gaat. Mijn fractie

heeft op dit moment geen behoefte aan nieuwe moties. Wij hebben afgelopen dinsdag een batterij aan goede moties aangenomen die de richting aangeven. Het komt nu aan op een gezaghebbende uitwerking en uitvoering.

De heer **Voordewind** (ChristenUnie): Voorzitter. Ondanks dat ik nieuw ben op dit dossier begrijp ik dat er hard gewerkt wordt door de SVB en door de Staatssecretaris en zijn mensen om zo snel mogelijk tot uitbetaling over te gaan. Ik heb nog een vraag over de maandloners in januari. Hoeveel van die mensen moeten nu nog worden uitbetaald?

De Staatssecretaris zegt dat de capaciteit van de digitale postbus is uitgebreid. Ik lees dat ook in zijn brief. Tegelijkertijd hebben wij daar van Per Saldo weer commentaar op gehad. Ik zie op dat punt een tegenstelling. Misschien is het alsnog nodig om die capaciteit uit te breiden. Ik geef het de Staatssecretaris maar mee.

Ik begrijp dat het rapid response team wordt uitgebreid. Dank daarvoor. Ik heb begrepen dat we Per Saldo ook daar nog serieuze problemen ziet. Ik zie ook dat er nog onduidelijkheid is over de definitie van het begrip «urgent». Per Saldo en de SVB vullen dit anders in. Misschien kan de Staatssecretaris samen met Per Saldo tot een eensluidende definitie komen. Het gaat hierbij wel om de categorie van mensen die echt hun huur niet kunnen betalen.

De heer **Van 't Wout** (VVD): Voorzitter. Ik dank de Staatssecretaris voor zijn antwoorden. Het is goed om te blijven focussen op het streven om via het systeem – zoals het hoort – zo veel mogelijk mensen zo snel mogelijk uit te betalen. Dat is een goede conclusie uit het debat van vanavond. Hoe en met hoeveel mensen dat moet gebeuren, is een zaak van de Staatssecretaris, Per Saldo en de Sociale Verzekeringsbank.

De Staatssecretaris zegt dat het rapid response team goed moet zijn toegerust op dat wat we willen. Wat de VVD betreft, moet er de komende tijd op gefocust worden dat het reguliere systeem voor zo veel mogelijk mensen werkt. Er moet alles op alles worden gezet om te voorkomen dat iemand in de tussentijd door het ijs zakt, of dat een budgethouder is of een ondernemer. Ik merk dat dit laatste wat minder bekend is. Ik vraag er aandacht voor dat ook zorgaanbieders zich bij het rapid response team kunnen melden.

Dat is wat de komende tijd moet gebeuren. Ik ben het met de heer Van der Staaij eens dat het een week na het vorige debat niet het moment is om met allerlei nieuwe dingen te komen, hoe verleidelijk en begrijpelijk dat af en toe ook is. We willen het liefst alles opgelost hebben. Ik denk dat wij nu de mensen vooral het belangrijke werk moeten laten doen. Wij moeten door de Staatssecretaris zo snel mogelijk geïnformeerd worden over hoe dat loopt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Eén van de oplossingen kan zijn het uitbreiden van het rapid response team. In eerste termijn vond de heer Van 't Wout dat ook. Vindt hij dat nog steeds? Hij is van harte uitgenodigd om een motie van die strekking te ondertekenen.

De heer **Van 't Wout** (VVD): U was niet de enige die daarom vroeg. De Staatssecretaris heeft in zijn beantwoording gezegd dat hij dat gaat doen. In de Kamer werkt het zo dat er in principe geen motie nodig is als de Staatssecretaris ja zegt op een vraag van de Kamer. Dat hoeven wij niet te herbevestigen. Daar hebben wij notulen voor. Ik ben het met mevrouw Keijzer eens. Het lijkt mij goed om die capaciteit uit te breiden.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Voorzitter. Ook ik dank de Staatssecretaris voor de antwoorden. Volgens mij zijn wij ons allemaal bewust van de impact die dit soort discussies heeft op mensen met een persoonsge-

bonden budget en hulpverleners die niet uitbetaald worden. Alle acties moeten er nu op zijn gericht om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. Daar wordt hard aan gewerkt door de Staatssecretaris, de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo. Daar hebben de mensen ook wat aan. Wij constateren dat er zeer acute problemen zijn. De Staatssecretaris heeft in reactie op een vraag van mij en vragen van bijna alle Kamerleden toegezegd om het rapid response team tot hét team te maken dat acute problemen oplost. Hij gaat twee dingen doen. Als het nodig is, wordt de capaciteit uitgebreid. Minstens zo belangrijk is dat de doorzettingsmacht van zo'n club ook echt geregeld wordt. Per Saldo heeft dat ook aangegeven. Dat team mag niet verzanden in allerlei procedures. Die twee punten, voldoende capaciteit en voldoende doorzettingsmacht om acute problemen ook echt op te lossen, zijn belangrijke uitkomsten van dit algemeen overleg.

Wij moeten ook het hele proces zien te verbeteren. Mevrouw Ellemet heeft daar een aantal goede vragen over gesteld. In dit verband kom ik terug op een interruptie aan het adres van de Staatssecretaris. Ik wil graag dat in de eerstvolgende voortgangsrapportage aandacht wordt besteed aan die aanpak. Ik snap echt dat alle acties nu zijn gericht op het uitbetalen en het verbeteren van de communicatie zodat mensen weten waar zij aan toe zijn. Ik denk echter dat een uitvoeringstoets kan helpen om de verbetering van het primaire proces sneller te realiseren. In de voortgangsrapportage wil ik hier graag een reactie op.

Ik wil een voortgangsrapportage waar wij wat aan hebben. Wij moeten cijfers krijgen en moeten kunnen zien of de maatregelen zoals het instellen van het rapid response team en het verbeteren van de processen echt werken. Wanneer denkt de Staatssecretaris de Kamer een voortgangsrapportage te kunnen sturen waar zij wat aan heeft? Wellicht kan dat eind volgende week.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Voorzitter. Mevrouw Keijzer sprak over de datum van 16 februari. De acties zijn erop gericht geweest om de maandloners over de maand januari te betalen. Als er nieuwe gevallen bijkomen, worden die ook gelijk meegenomen. Vandaar die nieuwe betaaldatum. Op 16 februari moeten alle maandloners betaald zijn over de maand januari. Als mensen op die datum menen ten onrechte geen maandloon over januari te hebben ontvangen, moeten zij zich melden bij het rapid response team. Die afspraak hebben wij gemaakt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het gaat mij niet alleen om de maandloners – 30% van de pgb-houders – maar ook om de mensen die gedeclareerd hebben. Voor die mensen geldt de termijn van vijf tot tien dagen. Iedereen die voor 5 februari heeft gedeclareerd is dus betaald op 16 februari.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat is een mooi bruggetje naar het volgende punt. Men heeft een declaratie ingediend als die is opgestuurd en de postzakken bij de Sociale Verzekeringsbank leeg zijn. Ik heb nog even nagevraagd bij de Sociale Verzekeringsbank of de postzakken inderdaad leeg zijn. Uit reacties uit de zaal maak ik op dat dit nogmaals wordt bevestigd. Als de declaratie is ingediend, begint de termijn te lopen. Als een declaratie na tien werkdagen nog niet is betaald, zou ik ook gaan bellen om te kijken wat er aan de hand is. Zo moet het werken. Mevrouw Leijten stelt voor dat iedereen maar moet gaan bellen, ongeacht de vraag hoe het met de declaratie staat. Dat lijkt mij niet helemaal verantwoordelijk. Wij staan er met elkaar voor om te zorgen dat het proces zo goed mogelijk verloopt waarbij de afspraken worden nagekomen. Als mensen een declaratie indienen, moet die tussen vijf en tien werkdagen betaald worden. Op het moment dat dit niet gebeurt en er dus een probleem is, moet de rapid response ingeschakeld worden. Wij moeten niet het hele systeem gaan ondermijnen. Wij moeten toe naar

ordelijke processen. De mensen moeten hun declaraties indienen en de Sociale Verzekeringsbank moet ervoor zorgen dat die tussen de vijf en tien werkdagen worden betaald. Lukt dat niet, dan is er een achtervang in de vorm van een rapid response team. Zo moet het lopen. Ik probeer iedereen ervan te overtuigen dat dit de beste manier is om het systeem te laten werken.

Mevrouw **Leijten** (SP): Het is nogal aanmatigend om te zeggen dat iemand onverantwoordelijk is als zij mensen wier leven ontwricht is omdat zij al zeven weken geen inkomen hebben, oproept om naar het rapid response team te bellen en te mailen. Volgens mij is dat team daarvoor en is vooral de Staatssecretaris hier onverantwoordelijk bezigt geweest door deze mensen in deze wanhopige situatie te storten. De Staatssecretaris heeft een vraag van mij niet beantwoord. Kan ik met hem afspreken dat wij op 17 februari een overzicht krijgen van de mensen die zijn betaald? Zijn dat mensen die een zorgovereenkomst hadden die goedgekeurd was? Wat het op declaratiebasis of ging het om maandloon? Welke maandloners zijn later betaald omdat er later zorgovereenkomsten zijn ingediend of omdat die later zijn goedgekeurd? Met andere woorden: bij welke percentages gaat het wel goed? Ik heb ook gevraagd hoe het kan dat meer dan 100.000 declaraties nog niet zijn ingediend.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik zal die vraag naar voren halen. De heer Van Dijk raakte ook aan de vraag wat een zinvolle rapportage is. We kunnen elke dag rapporteren, maar het moet wel zinvol zijn. Als wij afspreken dat de declaraties moeten worden ingediend en dat wij erop toezien dat die declaraties tussen vijf en tien werkdagen worden betaald, hebben wij de gevraagde tussenstand. De 27.000 declaraties die zijn ingediend, zijn tussen de vijf en tien werkdagen betaald. Wij zullen dat goed in de gaten houden. Dan kunnen wij volgen of de declaraties goed worden ingediend en kunnen wij de vraag beantwoorden hoe wij dat proces het beste kunnen aanjagen. Wij kunnen dan ook volgen of de declaraties binnen de gewenste termijn zijn betaald. Er is enige massa nodig om dat goed te kunnen beoordelen. Wij kunnen wel elke dag rapporteren, maar daar heeft de Kamer niets aan. Ik schat in dat wij de dinsdag na het reces meer weten. Dan is er weer een voorraad declaraties bijgekomen. Wij kunnen nagaan of die allemaal op tijd betaald zijn. Wij kunnen ook zien wat er vervolgens is gebeurd. Op dat moment kunnen wij tot een gefundeerd oordeel komen. Wij constateren nu dat het proces op stoom is, maar dan weten wij of dat nog steeds het geval is als de hoeveelheid declaraties toeneemt.

Ik heb al tegen de Kamer en dus ook tegen mevrouw Leijten gezegd dat wij het proces van declareren moeten aanjagen. Mensen moeten weten dat zij hun declaratie kunnen indienen. Ik constateer dat ook dat proces op gang is gekomen. Er worden dagelijks tussen de 5.000 en 8.500 declaraties ingediend. Ik hoop dat dit zo doorgaat. Ik ben bereid om dat proces samen met de betrokken partijen aan te jagen. Ik ben ook bereid om met Per Saldo een steekproef te doen om erachter te komen hoe het komt dat mensen hun declaratie niet indienen. Ik zeg bij dezen toe dat ik samen met Per Saldo zal nagaan tegen welke problemen men aanloopt als men er niet in slaagt om een declaratie in te dienen. Dat lijkt mij een ordelijke gang van zaken. Dan hebben wij een goede rapportage met voldoende volume. Tussentijds kan ik kijken wat de oorzaken kunnen zijn van het niet-indienen van declaraties. Overigens gaat het aanjagen, het oproepen om declaraties in te dienen gewoon door.

Mevrouw **Leijten** (SP): Eigenlijk vind ik het een beetje laat. Ik ging uit van 17 februari en de Staatssecretaris van 24 februari. Kunnen we in het midden uitkomen? In de brief die wij vandaag hebben gekregen, staat dat de werkvoorraad van ongeveer 45.000 zorgovereenkomsten met voorrang

wordt weggewerkt. De Staatssecretaris heeft tijdens dit debat gezegd dat dit naar verwachting na dit weekend is gebeurd. Kunnen wij dat ook zien? Dat lijkt me goed. Vervolgens is er gezegd dat 16 februari – dat is aanstaande maandag – de laatste maandloners worden betaald. Dat zou ik ook graag gerapporteerd krijgen. We hebben met cijfers gegoocheld. In eerste termijn heb ik al gezegd dat daar mensen achter zitten. Ik wil graag op de hoogte blijven. Ik wil ook graag dat de cijfers goed aangeleverd kunnen worden. Kunnen wij op vrijdag een rapportage krijgen? Dan zitten we ongeveer in het midden. Kunnen de gegevens dan ook zo aangeleverd worden als ik heb aangegeven? Nu krijgen wij het totaal aantal goedgekeurde zorgcontracten, het totaal van de uitbetalingen en de totale werkvoorraad. Wij weten echter de verhouding niet. Is die in kaart te brengen? Kunnen wij op die manier een rapportage krijgen? Dan kunnen wij zien waar eventuele gaten zitten en dan kunnen wij mensen die ons om advies vragen op een goede manier doorverwijzen.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik begrijp uw vraag, maar misschien is er nog een ander compromis. U wilt zien hoe het met de maandloners staat en of de werkvoorraad is weggewerkt. Ik denk dat wij goed in staat zullen zijn om dat volgende week te doen. Na dinsdag weten wij of de voorraad is weggewerkt en weten wij hoe het met de maandloners zit. Vervolgens kunnen wij de dinsdag na het reces een rapportage maken waarin wij weer eens het hele rijtje nalopen: hoeveel zorgovereenkomsten, hoeveel declaraties, hoeveel op tijd betaald en hoeveel nog te verwachten. Dan hebben wij volgens mij een goed compromis te pakken.

Mevrouw **Leijten** (SP): En wordt dan ook duidelijk hoe die gegevens zich tot elkaar verhouden?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ja, maar ik moet nog even kijken hoe wij dat het beste kunnen doen. Wat mij betreft, kan dit een goede manier van rapporteren zijn.

Ik ben het wel met mevrouw Dijkstra eens dat ondanks alle maatregelen en het harde werken het gewenste resultaat nog niet is behaald, maar ik wil dit toch een beetje nuanceren. We hebben afspraken gemaakt. De maandloners worden betaald. De werkvoorraad wordt weggewerkt en de ingediende declaraties worden binnen vijf tot tien werkdagen afgehandeld. Dat is gebeurd. Ik ben het ermee eens dat dit nog geen reden is om te zeggen dat het proces goed verloopt. Wij blijven het proces volgen omdat er nog een aantal verbeteringen moeten plaatsvinden. Het is een goed teken dat de trein rijdt en dat de eerste signalen positief zijn, maar dat is nog niet voldoende. Er zijn nog te veel signalen dat er allerlei dingen niet goed gaan. Daar moeten wij aan werken.

Mevrouw Dijkstra vroeg hoe het aantal van 130.000 declaraties zich verhoudt tot het aantal budgethouders. Elke budgethouder heeft ongeveer 1,6 zorgcontracten, Je moet het dus door 1,6 delen en dan kom je uit op 79.000.

Wanneer kan het rapid response team worden uitgebreid? Zo snel mogelijk. Morgen overleggen wij verder met de Sociale Verzekeringsbank en Per Saldo. Ik heb toegezegd dat die uitbreiding er komt. Het lijkt mij passend dat ik even de gelegenheid krijg om dat op een goede manier vorm te geven.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Ik wil dit punt heel scherp krijgen. In mijn tweede termijn heb ik er ook naar gevraagd en mevrouw Keijzer heeft een motie hierover aangekondigd. Moties kunnen nodig zijn als er ergens twijfel over is. Ik moet straks mijn fractie stemadvies over die motie geven. Zegt de Staatssecretaris dat de benodigde extra capaciteit wordt ingezet en dat ook de doorzettingsmacht wordt verbeterd? Als het antwoord van de Staatssecretaris twee keer ja is, zie ik geen twijfel bij de

Staatssecretaris. Er is dan geen reden om de Staatssecretaris daar bij motie toe op te roepen, omdat hij het gaat doen. Graag een heel helder antwoord van de Staatssecretaris.

De **voorzitter**: Ik zie dat er drie anderen zijn die op dit punt een vraag hebben.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): De vraag is niet of het gebeurt. Per Saldo geeft aan dat het nu gebeurt, maar daar hebben wij geen bevestiging van gekregen. Vandaar de motie van mevrouw Keijzer.

Mevrouw **Ellemeet** (GroenLinks): Ik had precies hetzelfde punt.

De heer **Van der Staaij** (SGP): Volgens mij heb ik de Staatssecretaris horen zeggen dat het gewoon gaat gebeuren. Het team wordt uitgebreid. Hij vraagt alleen om de wijze waarop dat gedaan wordt aan hem over te laten. In de volgende voortgangsrapportage krijgen wij dat te zien. Heb ik dat goed begrepen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik had het zelf niet beter kunnen verwoorden.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Dus?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Het wordt uitgebreid en laat het nu even aan mij over hoe dat gebeurt.

De **voorzitter**: Wanneer komt de terugkoppeling?

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het gaat niet zozeer om de terugkoppeling als wel om de vraag wanneer het team uitgebreid is en of dat in overleg met Per Saldo wordt gedaan.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik heb al gezegd dat het in overleg met Per Saldo wordt gedaan. Ik heb ook al gezegd dat het team uitgebreid wordt. Ik vraag alleen om even aan mij over te laten op welke wijze dat gebeurt. Ik moet nog meer dingen bekijken, zoals hoe de procedures lopen. Wij gaan dat gewoon doen. Volgens mij heb ik al drie keer ja gezegd op deze vraag.

De **voorzitter**: Dat is een duidelijk ja van de Staatssecretaris. De vraag is alleen nog wanneer. Als ik het goed heb, vindt er morgen een gesprek plaats.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Zullen we proberen om niet tot op de aller-kleinste details te sturen? Ja, de rapid response wordt uitgebreid. Ja, dat zullen wij in overleg met Per Saldo doen. Ja, dat zullen we zo snel mogelijk doen. Morgen weet ik hoe snel dat kan en op welke wijze dat gaat plaatsvinden. Wat mij betreft, neem ik dat mee in het compromis inzake de resultaten die wij volgende week kunnen melden.

Mevrouw **Gerbrands** (PVV): Wij kregen van Per Saldo te horen dat het team uitgebreid moet worden. Hoe kan het dan dat het ministerie nog in gesprek moet gaan met Per Saldo over de uitbreiding van dat team? Ik begrijp daar niets van.

Mevrouw **Leijten** (SP): Er is eerder een misverstand geweest. Het was onduidelijk wanneer het team operationeel was. Ik hecht er sterk aan om nu geen misverstanden te krijgen. Het zou mooi zijn als wij een motie kunnen voorkomen. Er komt een rapid response team dat het werk aankan. Als de druk toeneemt, kan het dan ook heel snel – binnen een dag

– uitgebreid worden? Het moet dus een flexibel team zijn. De ene keer zijn er bijvoorbeeld twintig mensen nodig en de andere keer vijftien, al naar gelang de werklust. Ik zou het fijn vinden als dat meekomt in de voortgangsrapportage.

Staatssecretaris **Van Rijn**: De capaciteit moet zodanig zijn dat de vraag opgevangen kan worden. Soms is dat meer en soms is dat minder. Wij moeten daar wel de goede mensen voor vinden. Wij hebben er niets aan als mensen worden ingeschakeld die vervolgens niet kunnen handelen. Daarom vraag ik enige ruimte om de capaciteitsuitbreiding goed vorm te geven met de geschikte mensen. Dat lijkt mij de meeste heldere toezegging die ik op dit punt kan doen.

De **voorzitter**: De Staatssecretaris koppelt dat in de brief van dinsdag terug.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Dit is toch wel een van de springende punten. Ik neem het risico dat ik te lang aan het woord ben. Er is mij nog te veel onduidelijkheid over het tijdstip waarop het uitgebreide team aan de gang gaat. De Staatssecretaris gaat morgen praten over de uitbreiding. Dus die komt er in overleg met Per Saldo. Dat is wel duidelijk, maar wanneer is nu zo snel mogelijk? Kan de Staatssecretaris niet gewoon een datum noemen?

Staatssecretaris **Van Rijn**: Ik kan niet eerst zeggen dat wij dit in overleg met partijen doen en dan zonder overleg met die partijen een datum noemen. Ik heb mijn toezeggingen gedaan. Die zijn helder genoeg. Mevrouw Keijzer kan de afweging maken of zij al dan niet een motie indient.

Mevrouw Ellemeet vroeg wat ik er terugkijkend van vind. Het is natuurlijk niet goed gegaan. Dat had niet mogen gebeuren. Die reflectie heb ik vorige week al gegeven. Wij zijn nu hard aan het werk om de uitbetaling zo snel mogelijk op orde te krijgen.

De motie van mevrouw Ellemeet over snel uitbetalen als het nodig is, lijkt mij de weg als wij moeten doorschakelen naar verdere maatregelen. Mevrouw Gerbrands had het over mijn blauwe ogen. Ik vraag helemaal niet om mij op mijn blauwe ogen te vertrouwen. Wij hebben verleden week afspraken gemaakt over de vormgeving van het proces en hoe wij het gaan volgen. Daar heb ik nu over gerapporteerd. De resultaten die wij zouden boeken, zijn gehaald of worden dit weekend gehaald, zoals ik in mijn brief heb geschreven. Ik heb al gezegd dat dit geen voldoende voorwaarde is, maar wel noodzakelijk. Het is goed dat het signaal er nu is, maar wij moeten blijven volgen of het proces zich conform de afspraken voltrekt. Dat geldt even goed voor de Kamer als voor mij. Ik wil ook niet iemand vertrouwen op zijn blauwe ogen. Ik ga af op de resultaten die worden geboekt. Er is maar een manier om die duidelijk te krijgen. Wij volgen hoeveel declaraties binnenkomen, of die op tijd worden betaald en of het proces goed loopt. Er is geen verschil van mening tussen mevrouw Gerbrands en mij over de wijze waarop wij dat proces moeten volgen. Van der Staaij zei dat het niet zozeer gaat om de afspraken als wel om een goede uitvoering daarvan. Ik ben dat zeer met hem eens. Het is een complexe operatie. Er zijn heel veel mensen bij betrokken. De overgang van een systeem van een voorschot met controle achteraf naar een systeem van zorgovereenkomsten met declaraties is voor alle partijen een grote omslag geweest. Iedereen moest wennen aan de zorgcontracten, met name de zorgkantoren en de gemeenten. Men moest er ook aan wennen dat de declaraties zo snel mogelijk ingediend moesten worden. Ik heb steeds gezegd: zorg ervoor dat die declaraties worden ingediend, dan kan iedereen aan het werk.

De heer Voordewind sprak over de digitale postbus en het afstemmen van de procedures rondom het rapid response team. In mijn brief heb ik aangegeven dat de digitale postbus is uitgebreid en dat wij blijven monitoren of verdere uitbreiding nodig is. Ik heb al toegezegd dat ik de procedures rond het rapid response team samen met Per Saldo en de Sociale Verzekeringsbank nader zal bespreken.

De heer Van 't Wout en de heer Van Dijk spraken over de doorzettingmacht van het rapid response team en de processen die op elkaar moeten worden afgestemd. Ik ben het daar zeer mee eens. Het rapid response team moet gevuld worden met mensen die doorzettingmacht hebben. Daarom moet in goed overleg worden besloten hoe wij dat vorm gaan geven.

Ik heb de vraag van de heer Van Dijk over de voortgangsrapportage beantwoord. Ik heb de informatie geknipt. Halverwege volgende week geef ik aan hoe het staat met de voorraad, de maandloners en de rapid response. Dinsdag na het reces maak ik de stand van zaken op. Dan kan iedereen zien hoe het met het afhandelen van de declaraties gaat.

De **voorzitter**: Tot slot neem ik de toezeggingen door met de commissie en de Staatssecretaris.

- Aanstaande dinsdag volgt informatie over het wegwerken van de werkvoorraad, de betaling van de maandloners en de capaciteitsuitbreiding van het rapid response team.
- Dinsdag na het reces komt een voortgangsrapportage. Dit is een nieuwe tussenstand van de uitbetaling van declaraties. De Staatssecretaris heeft aangegeven desnoods iedere week te rapporteren.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat hoeft voor mij niet, maar ik ben ertoe bereid.

Mevrouw **Leijten** (SP): Er wordt iedere dag op de site van de Sociale Verzekeringsbank gerapporteerd.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Als men geen prijs stelt op mijn rapportages hoor ik dat graag.

De **voorzitter**: Ik vervolg met de toezeggingen.

- In de volgende rapportage wordt onder andere ingegaan op klachten van Per Saldo over de communicatie, de uitvoeringstoets, de evaluatie, het toekomstbeeld en informatie over niet ingediende declaraties.
- Binnen twee weken komt er informatie over de opdracht inzake de uitvoeringstoets.
- De Kamer wordt nader geïnformeerd over de problematiek rond de officiële vertegenwoordiging.
- De Kamer ontvangt de stukken van de stuurgroep Trekkingsrecht bij de evaluatie.

Staatssecretaris **Van Rijn**: Dat laatste heb ik iets anders gezegd. Ik zie mevrouw Leijten al verheugd kijken. Ik heb gezegd dat ik het niet passend vind om notulen van een stuurgroep naar de Kamer te sturen, terwijl de leden van die stuurgroep niet wisten dat die notulen ook op een andere manier verspreid zouden worden. Alle zaken die van belang waren bij de totstandkoming van het systeem en alle zaken die van belang zijn voor de toekomst, zullen bij de evaluatie betrokken worden. De Kamer kan met mij in gesprek over de vraag of dat een goede zaak is.

De **voorzitter**: Dat is correct. Op die manier is het toegezegd. Uiteraard komt er ook een verslag van dit algemeen overleg. Ik constateer dat er behoefte is aan een plenaire afronding.

Ik dank de Staatssecretaris en zijn ambtelijke ondersteuning voor de inbreng. Ik dank de Kamerleden voor hun inbreng. Ik dank ook iedereen die het algemeen overleg heeft gevolgd, in deze zaal of op een andere wijze.

Sluiting 22:30 uur.