

Vergaderjaar 2014–2015

25 657

Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 115

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 2 februari 2015

In de regeling van werkzaamheden van 26 januari jongstleden is door uw Kamer gevraagd naar de stand van zaken bij de invoering van het trekkingsrecht voor het pgb (Handelingen II 2014/15, nr. 46, Regeling van werkzaamheden). In voorliggende brief ga ik daar op in.

De invoering van het trekkingsrecht pgb is een grote verandering voor veel mensen. Immers, voorheen werd maandelijks een voorschot gestort op rekening van de budgethouder. Bij het trekkingsrecht krijgen zorgverleners achteraf betaald via de SVB, na declaratie. Ik kan mij heel goed voorstellen dat dit onrust en onzekerheid met zich meebrengt, zeker als informatiepunten overbelast zijn en mensen soms geen zicht hebben op wat er met de door hen ingezonden papieren is gebeurd of gegevens kwijt lijken te zijn. Hoe valide de argumenten voor het trekkingsrecht ook zijn, het blijft ook in mijn ogen uiterst vervelend als mensen onzeker zijn of bijvoorbeeld de betalingen wel op tijd binnen komen of als betalingen later dan verwacht binnen komen.

Invoering trekkingsrecht

In eerdere brieven heb ik aangegeven dat ik het PGB een zeer waardevol instrument vind. Dat is ook de reden dat ik heb besloten het PGB te verankeren in de alle zorgwetten: de Wmo, de Wlz, de Jeugdwet en de Zvw. Ook is besloten om de voorgenomen maatregel om een 10-uurscriterium in te voeren niet door te laten gaan. Tegelijkertijd is het voornemen uit 2012 om het trekkingsrecht in te voeren voortvarend doorgezet. Primair doel van dit instrument is om fraude met het PGB te voorkomen, immers: fraude met het PGB schaadt ook het overgrote deel van de budgethouders die zeer verantwoord met het pgb omgaan en waarvoor het pgb een onmisbaar instrument is om goede, op de soms zware en speciale zorgvraag toegespitste zorg te kunnen krijgen.

Het beleidsvoornemen om trekkingrechten in te voeren is aangegeven in

de tweede voortgangsrapportage Hervorming Langdurige Zorg van 24 juni 2012¹ met daarin de pgb-maatregelen uit het Begrotingsakkoord 2013. De eerste nadere uitwerking daarvan was opgenomen in het plan van aanpak pgb fraude van 2 december 2012 (Kamerstuk 25 657, nr. 96). De eerste bespreking hieromtrent met uw Kamer vond plaats in het debat over fraude in de zorg op 23 mei 2013 (Handelingen II 2012/13, nr. 86, items 4 en 8). In dit fraudedebat is door meerdere partijen aangegeven belang te hechten aan de spoedige invoering van de trekkingsrechten.

Nut en noodzaak van het invoeren van het trekkingsrecht als zodanig staan niet ter discussie. Buiten kijf staat ook dat de invoering voor budgethouders en hun zorgverleners op een goede manier moet verlopen. Ik betreur de onzekerheid die er bij een deel van hen is ontstaan zeer. Ik heb de afgelopen maanden intensief contact onderhouden met Per Saldo en de SVB om problemen en onduidelijkheden in kaart te brengen en tot passende oplossingen te komen.

Dit heeft tot de volgende acties geleid:

- Budgethouders hebben meerdere herinneringsbrieven gekregen met het verzoek om hun zorgovereenkomsten in te dienen;
- Met gemeenten en zorgkantoren is afgesproken dat zij daarna degenen die nog niet gereageerd hadden persoonlijk benaderen met de vraag om dit alsnog te doen;
- In december is besloten om zorgovereenkomsten zonnodig ambtshalve goed te keuren.

Voorgaande acties hebben de onrust helaas niet bij iedereen weg kunnen nemen. Daarom heb ik in overleg met onder meer SVB en Per Saldo nadere actie ondernomen die ertoe moet leiden dat:

- Budgethouders zo snel mogelijk declaraties indienen, zodat zorgverleners binnen 5 werkdagen betaald kunnen worden door de SVB;
- De huidige achterstand bij de verwerking van zorgovereenkomsten binnen 10 werkdagen is weggewerkt en dat ondertussen ingediende declaraties kunnen worden betaald;
- Voor spoedeisende situaties in overleg tussen de SVB en Per Saldo individuele oplossingen worden gezocht (indien nodig met bevoorschotting).

Werking trekkingsrecht

Zoals hiervoor aangegeven bestaat er helaas nog onduidelijkheid over de werking van het trekkingsrecht. Alvorens in te gaan op de huidige stand van zaken, de problemen die zijn ontstaan en de oplossingen die daarvoor gevonden zijn zal ik daarom kort uiteenzetten hoe het trekkingsrecht werkt.

Er zijn ongeveer 149.000 PGB houders die zijn aangeschreven. Zij vallen uiteen in twee categorieën: ten eerste de categorie PGB houders die hun zorgverlener betalen op basis van een vast maandloon (ongeveer 1/3 deel van de zorgovereenkomsten). Deze groep wordt een aantal dagen voor het eind van elke maand uitbetaald. Ten tweede de budgethouders die hun zorgverleners betalen op basis van declaraties voor gemaakte kosten. Deze categorie kan na afloop van de maand declareren en de SVB betaalt dan binnen 5 werkdagen uit² (ca. 2/3 van de zorgovereenkomsten). Dit gebeurt voor het eerst in de maand februari.

¹ Kamerstuk 30 597, nr. 255

² Indien er sprake is van salarisadministratie betaalt de SVB aan het einde van die maand uit. Dit is conform de situatie zoals die in 2014 gold onder de AWBZ.

Het grootste verschil met de uitbetaling zoals die plaatsvond is voor de meeste mensen dus dat het PGB-geld niet meer op de eigen rekening komt aan het begin van de maand, maar dat betaling achteraf plaatsvindt na controle van de ingediende declaraties. In de meeste gevallen vindt declaratie op maandbasis plaats; de uitbetaling van de zorg die in een bepaalde maand is verleend, geschiedt dan dus in de maand daarop. Dat dit voor sommige zorgverleners vervelend is begrijp ik. Tegelijkertijd is dit inherent aan het overeengekomen systeem. Nogmaals: buiten kijf staat dat de invoering van het trekkingsrecht op een zodanige wijze dient te gebeuren dat budgethouders en hun zorgverleners hier geen dan wel zo weinig mogelijk last van hebben.

Stand van zaken invoering³

In de maanden augustus tot en met november zijn circa 149.000 pgb-houders aangeschreven door de SVB en zorgkantoren. Gevraagd is hun zorgovereenkomsten in te sturen. In die brieven is een uiterste datum aangegeven voor het insturen van de zorgovereenkomsten. Ook zijn herinneringsbrieven gestuurd. Tot op heden hebben circa 134.000 budgethouders één of meer zorgovereenkomsten ingestuurd. Ik heb in mijn brief van 26 januari jongstleden aangegeven dat ik momenteel onderzoek doe naar de redenen van de non respons van circa 15.000 budgethouders (Kamerstuk 25 657, nr. 111).

De SVB heeft richting circa 114.000 budgethouders gereageerd. Circa 20.000 budgethouders wachten nog op een reactie. Dit heeft verschillende oorzaken. Een deel van de budgethouders heeft pas in januari overeenkomsten ingezonden. Daarnaast hebben eind 2014 veel meer budgethouders dan geraamd zich gemeld. Hierdoor ontstaat er een achterstand in de verwerking. De verwerking van deze «prop» doet een groot beroep op de capaciteit en de flexibiliteit van de SVB en de gebruikte ICT-systemen (mijnpgb.nl). Ook gemeenten en zorgkantoren moesten grote inspanningen leveren.

Uitbetaling

De SVB heeft van de 134.000 budgethouders ca. 229.000 zorgovereenkomsten ontvangen. Hiervan is op dit moment circa 75% volledig verwerkt. Dit heeft ertoe geleid dat afgelopen week ongeveer 59.000 zorgverleners zijn betaald. Dit zijn zorgverleners die een zogenaamd vast maandloon hebben afgesproken met de budgethouder en die daardoor aan het einde van dezelfde maand waarin is gewerkt, worden betaald.

Tevens kunnen budgethouders vanaf februari voor circa 113.000 zorgverleners declaraties bij de SVB indienen. Hierover is de budgethouder onder andere in de bevestigingsbrief geïnformeerd. Bij deze brief ontvangt de budgethouder ook declaratieformulieren (digitaal indienen kan ook). Op dit moment heeft de SVB ongeveer 600 declaraties uitbetaald. De verwachting is dat dit de komende weken snel toeneemt. De SVB hanteert bij een volledig verwerkte en geaccordeerde zorgovereenkomst een betalingstermijn van 5 werkdagen, waarbij op werkdagen dagelijks uitbetalingen plaatsvinden. De SVB maakt aannames over onder andere het aantal digitaal ingediende declaraties en het aantal declaraties dat op papier wordt aangeleverd en handmatig verwerkt moet worden. Het is derhalve op dit moment niet precies in te schatten hoe snel de daadwerkelijke uitbetaling gaat verlopen. Gelet op deze onzekerheid heb ik ook hiervoor aanvullende afspraken met partijen gemaakt.

³ Peildatum 30 januari 2014.

Werkvoorraad

Hiervoor heb ik aangegeven dat de SVB, gemeenten en zorgkantoren een achterstand hebben opgelopen in het verwerken van de zorgovereenkomsten. Deze circa 57.000 overeenkomsten dienen zo snel mogelijk verwerkt te worden. Veel van de verkregen reacties en de onzekerheid is hierop terug te brengen en het wegwerken van de achterstand heeft dan ook de hoogste prioriteit, zodat tot betaling overgegaan kan worden. Deze overeenkomsten dienen door de SVB, gemeenten en zorgkantoren nog beoordeeld te worden. Deze werkvoorraad bestaat op dit moment uit:

- Circa 12.000 zorgovereenkomsten die wachten op een akkoord van met name de gemeente, zodat er uitbetaald kan worden;
- Circa 23.000 zorgovereenkomsten die voor het eerst na 1 januari 2015 zijn ingediend bij de SVB. Een deel hiervan betreft zorgovereenkomsten die door budgethouders uit voorzorg opnieuw zijn ingediend omdat zij constateerden dat hun eerder ingezonden overeenkomst nog niet was verwerkt;
- Circa 22.000 zorgovereenkomsten met (wijzigingen op) overeenkomsten die voor 1 januari 2015 zijn ingediend.

In onderstaande tabel is de voortgang rond de invoering van het trekkingsrecht samengevat:

Budgethouders	stand 30-1-2015	
Budgethouders aangeschreven door SVB	149.000	
waarvan		
– Non response	15.000	10%
– Budgethouders met minimaal 1 ingezonden zorgovereenkomst	134.000	90%
waarvan		
– Budgethouders die reactie van SVB hebben ontvangen	114.000	85%
– Budgethouders die nog wachten op reactie van SVB	20.000	15%
Zorgovereenkomsten		
Bij SVB geregistreerd	229.000	
waarvan		
– Geaccordeerd	172.000	75%
– Nog te accorderen overeenkomsten (ingezonden in 2014)	12.000	5%
– Nog te verwerken overeenkomsten (ingezonden in 2015)	23.000	10%
– Nog te verwerken (wijzigingen op) zorgovereenkomsten (ingezonden in 2014)	22.000	10%
Betalingen		
Uitbetaalde zorgovereenkomsten met maandbetalingen januari	59.000	
Uitbetaalde declaraties over januari in februari	600	

Aanvullende afspraken

Alle inspanningen van de SVB, gemeenten, zorgkantoren en VWS zijn er op gericht om vertraging in de betalingen zoveel mogelijk te voorkomen. Om dit te bereiken zijn aanvullende afspraken nodig op de volgende onderwerpen:

1. Wegwerken werkvoorraad
2. Tijdige uitbetaling
3. Spoedeisende casuïstiek
4. Bereikbaarheid SVB
5. Communicatie

Ad 1: Wegwerken werkvoorraad⁴

Om tijdig te betalen heeft het verwerken van de zorgovereenkomsten prioriteit. Afgesproken is dat:

- De SVB op 4 februari de 12.000 zorgovereenkomsten die op akkoord wachten van de gemeenten verwerkt. Hierbij keurt de SVB op 3 februari ambtshalve goed.
- De SVB zal de circa 22.000 overeenkomsten die wijzigingen bevatten op eerder ingediende overeenkomsten uiterlijk 6 februari aanstaande hebben verwerkt, zodat deze gereed zijn voor betaling.
- De SVB de overige overeenkomsten in de werkvoorraad (d.d. 1 februari 2015) voor 13 februari aanstaande beoordeelt. Deze zijn dan of verwerkt en gereed voor betaling (ambtshalve goedgekeurd) of er is contact geweest met de budgethouder om aanvullende informatie te vragen.

Ad 2: Tijdige uitbetaling

De wijze en het moment van uitbetaling door budgethouders van zorgverleners verschillen. Daarom zijn aanvullende afspraken gemaakt die hier rekening mee houden:

- *Extra betaaldata:* Voor de zogenaamde maandloners zijn twee extra betaaldata afgesproken, namelijk 6 februari aanstaande en 16 februari aanstaande.
- *Uitstel van indienen declaraties:* Zorgverleners met verplichte loonafracht en salarisadministratie bij de SVB moesten 10 februari aanstaande declaraties hebben ingediend. De SVB verleent voor digitale facturen uitstel tot 20 februari aanstaande waarbij uitbetaling volgens toezegging 27 februari aanstaande plaatsvindt.
- *Makkelijker indienen declaraties:* Nu kan pas een declaratie worden ingediend als de zorgovereenkomst is verwerkt. Met de SVB is afgesproken dat budgethouders ook zonder goedgekeurde zorgovereenkomst declaraties kunnen indienen.⁵
- *Uitbetaling van declaraties zonder zorgovereenkomst:* Met betrokken partijen is afgesproken dat zorgverleners die een declaratie indienen, maar nog geen goedgekeurde zorgovereenkomst⁶ hebben, vanaf 6 februari aanstaande op basis van de declaratie uitbetaald kunnen worden. De declaratie dient daarbij voldoende betaalgegevens te hebben en uiteraard dient de zorg rechtmatig te zijn.

Ad 3: Spoedeisende casuïstiek, direct overleg SVB en Per Saldo:

Bovenstaande maatregelen dienen ertoe de reguliere werkprocessen te versnellen, zodat binnen zo kort mogelijke tijd de uitbetalingen aan hulpverleners kunnen plaatsvinden. Desalniettemin hebben mij afgelopen periode individuele verhalen bereikt die direct opgelost dienen te worden. De SVB heeft hier een rapid response team voor ingericht dat ook de bevoegdheden daarvoor heeft. Zo kan de SVB bijvoorbeeld besluiten tot bevoorschotting op individueel niveau. Ook Per Saldo heeft veel signalen gehad. De SVB en Per Saldo hebben afgesproken dat zij individuele casuïstiek onmiddellijk met elkaar delen en van een oplossing voorzien. Uiteraard vindt ook afstemming plaats met ZN en de VNG. Daarnaast heeft Per Saldo in de brief van 27 januari jongstleden een aantal knelpunten benoemd die met partijen nu van (tijdelijke) oplossingen worden voorzien.

⁴ De werkvoorraad is dynamisch, er vindt in- en uitstroom plaats.

⁵ In dat geval is indiening via een ingestuurd declaratieformulier mogelijk.

⁶ Ingediend voor 1 februari jongstleden.

Ad 4: Bereikbaarheid SVB en communicatie naar budgethouders

De afgelopen periode is kritiek gekomen op de bereikbaarheid. Anders dan verwacht concentreert zich het volledige belverkeer op de SVB, terwijl aanvankelijk een verdeling van vragen over de zorgkantoren en gemeenten was ingeschat. De SVB heeft de afgelopen periode maximaal aan capaciteit opgeschaald aan telefoon en emailbeantwoording, die met het oog op de systeemcapaciteit mogelijk was. Het is heel vervelend dat budgethouders die onzeker waren of zijn de afgelopen periode niet altijd goed te woord zijn gestaan om uitleg te krijgen over hun pgb-betaling. Inmiddels heeft de SVB op de website een pgb-betalwijzer geïnstalleerd. De bereikbaarheid van de SVB is maximaal maar kwetsbaar. De afgelopen week zijn 40.000 telefoontjes verwerkt. De opzet van het bieden van informatie over wie, wanneer betaling kan verwachten is om de budgethouders en hun zorgverleners hierop een antwoord te geven. Communicatie via de goedkeuringsbrieven, de websites van de SVB, de gemeenten, zorgkantoren en Per Saldo en via social media zal daarvoor ingezet worden. Ik heb hierover afspraken gemaakt met de SVB, ZN, VNG en Per Saldo, zodat de afspraken in deze brief duidelijkheid geven aan de budgethouders. Onderdeel daarvan is de oproep aan budgethouders om op zeer korte termijn (indien mogelijk digitaal) de declaraties in te dienen voor de zorg die in de maand januari 2015 is verleend.

Afsluitend

Het persoonsgebonden budget is een waardevol instrument voor heel veel mensen. Het trekkingsrecht is belangrijk om het pgb solide te houden, minder controles achteraf te hebben en daarmee de budgethouder te beschermen bij terugbetalingsperikelen. De invoering geeft wel eenmalig meer last. Het vraagt op dit moment veel van de budgethouders en zorgverleners, omdat dit leidt tot onzekerheid en soms onrust bestaat over de uitbetaling. Daarom zijn alle inspanningen erop gericht om de betalingen zo snel mogelijk te doen. Hier had ik met partijen aanvullende maatregelen op genomen. In deze brief staan nog extra maatregelen. Ik heb afspraken gemaakt met partijen dat extra inspanningen wordt gepleegd om door de communicatie naar budgethouders en zorgverleners zo veel mogelijk onduidelijkheid weg te nemen.

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
M.J. van Rijn