

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
De heer drs. C
Postbus 20350
2500 EJ DEN HAAG

datum

ons kenmerk

telefoonnummer

23 april 2015

Onderwerp: Bestuurlijke reactie eindverslag contra-expertise op plan technische versteviging M&I

Geachte heer ,

Hierbij doe ik u de reactie van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) toekomen op het eindverslag van 22 april jl. van het onderzoek dat M&I in opdracht van het ministerie van VWS heeft uitgevoerd.

Uit dit onderzoek (rapportages zijn bijgesloten) komen de volgende belangrijke conclusies:

- Het ICT-systeem van de SVB (bestaande uit o.a. Treks, de portalen voor budgethouders, gemeenten en zorgkantoren en het financiële systeem) is technisch in staat is om het reguliere proces te ondersteunen.
- Het ICT systeem biedt een voldoende basis om op door te ontwikkelen. De onderlinge samenhang tussen onderdelen van het ICT-systeem is complex en daardoor kwetsbaar en dient te worden verbeterd.
- De noodzaak van een ICT-verstevigingsplan wordt onderschreven. Geadviseerd wordt het plan te herzien op basis van dit onderzoek.
- Het advies voor de korte termijn luidt om bestaande systemen te stabiliseren.
- Het advies voor de lange termijn luidt om samen realistisch door te ontwikkelen.

M&I-partners concludeert dat “de huidige problematiek met de PGB niet gekwalificeerd mag worden als een technisch ICT-probleem” (pag. 5 van het eindverslag) en spreekt haar waardering uit voor de prestatie die het SVB-team geleverd heeft met betrekking tot de oplevering van het systeem op 1 januari 2015. In de periode na 1 januari is hard gewerkt aan de performance van het systeem teneinde het sterk oplopend aantal interne gebruikers te kunnen ondersteunen, aanvullende functionaliteit op te leveren en de noodzakelijke batchverwerking, buiten productietijden, te kunnen optimaliseren.

Hierbij is het volgende van groot belang. Ik constateer dat als gevolg van de in werkingtreding van de terugvalscenario's de SVB ambtelijk de verantwoordelijkheid van Gemeenten en Zorgkantoren, omwille van vertragingen inleveren Zorgovereenkomsten door budgethouders, heeft overgenomen.

De SVB stelt in plaats van vooraf door Zorgkantoren en Gemeenten, ambtelijk (zonder feitelijke controle) geautomatiseerd de Zorgovereenkomst vast en kent geautomatiseerd op basis van een fictief tarief een fictief een persoonsgebonden budget vast. Tijdelijk is dit omwille van zorgcontinuïteit en de invoering van het stelsel verantwoord, maar dit heeft gerelateerd aan het systeem voor het stelsel een aantal onwenselijke consequenties als dit te lang aanhoudt:

1. Het werkt de verantwoordelijkheidsverdeling met ketenpartners tegen. De Gemeenten en Zorgkantoren zijn verantwoordelijk voor de verificatie van de zorgindicatie met de zorgovereenkomsten tussen zorgverleners en budgethouders en het (in overleg met de budgethouder) vaststellen van het maximaal te declareren tarief.
2. De informatie in het portaal MijnPGB geeft geen betrouwbaar inzicht in de juiste situatie, omdat als gevolg van de in het terugvalsscenario gehanteerde voornoemde “ambtelijke rol van de SVB namens gemeenten en zorgkantoren”, er in MijnPGB fictieve tarieven en budgetten zijn gebruikt, die nog moeten worden hersteld.
3. Vanwege de voornoemde onzekerheden hebben budgethouders afgezien van de mogelijkheid om geautomatiseerd via MijnPGB te declareren. 20% in plaats van 50% van de budgethouders maakt van deze faciliteit gebruik, die de beste garantie geeft op een tijdige betaling.
4. Op 30 oktober 2014 heeft de SVB het Versterkingsprogramma voorgelegd ter goedkeuring aan VWS. De beoordeling van M&I moet derhalve in de context van de situatie van november vorig jaar worden gezien. Voor wat betreft de huidige ICT-systemen is eind 2014 in overleg met VWS afgesproken 1 januari 2015 van start te gaan en daarna stapsgewijs het systeem verder te verbeteren. Hiervoor heeft de SVB op 30 oktober 2014 een verstevigingsplan ingediend. Een deel van de aan het plan ten grondslag liggende aannames en prioriteitstelling is inmiddels door de ontstane problematiek in de keten en voortschrijdend inzicht gewijzigd. In afwachting van de beoordeling van dit plan door M&I heeft de SVB het plan niet tussentijds aangepast. Hangende het M&I-onderzoek is de verdere ontwikkeling van het systeem en de noodzakelijke versterking, vertraagd.
5. Feitelijk is het ontwerp van het systeem gebaseerd op “Controleren voorafgaand aan de betaling”. Deze werkwijze druist tegen dit ontwerp in en vergt daarmee handmatige bewerkingen om tot betaling te komen.

Kortom voor een vruchtbare werking van het Stelsel van trekkingrechten is het noodzakelijk verder te werken aan de technische en functionele kwaliteit van het systeem, mits er voor het ontwerp hiervan kan worden uitgegaan dat z.s.m. na de afronding van het Herstelplan van verlenging van de terugvalsscenario's en de doelstelling 'betalen boven controleren' wordt afgezien. Vanuit deze werkhypothese is de consequentie dat in overleg met ketenpartijen de totale behoefte aan (a) functionaliteiten en (b) technische versterking, in de huidige context zo spoedig mogelijk in kaart wordt gebracht, zodat op basis van dit totaalbeeld een afweging kan worden gemaakt voor een structurele oplossing bestaande uit:

A: Welke functionaliteit/technische dienen nog te worden doorgevoerd op bestaand landschap?
Hierin zullen eerder geconstateerde knelpunten zoals Gebruikersvriendelijkheid MijnPGB, de procesautomatisering, digitale gegevensuitwisseling met gemeenten en zorgkantoren en de real-time management informatie worden betrokken.

B: Hoe verder met het Verstevigingsprogramma ICT-SVB?

Het advies van M&I om te komen tot een herijking van de verstevigingsplannen op basis van de actuele ontwikkelingen, de begroting en de aanpak heeft de SVB ter harte genomen.

De SVB heeft eerder, op 20 april jl, aan M&I een reactie gestuurd op het conceptrapport (een brief met reviewlog). Ik wil hierbij opmerken dat de verwerking van de door de SVB aangeleverde reviewopmerkingen niet structureel lijkt te hebben plaatsgevonden. Ik constateer dat er op basis van de SVB-review wel fouten uit de feitelijke bevindingen zijn gehaald, maar dat deze niet doorwerken in de conclusies. U treft in de bijlage de reviewbevindingen van de SVB aan, waarin onze opmerkingen op het eindrapport zijn opgenomen.

In het licht van het voorgaande is het vanuit de huidige situatie nodig om gezamenlijk met de ketenpartijen de balans op te maken om de ICT-ondersteuning van het stelsel van Trekkingsrechten voor alle partijen verder structureel te verbeteren. Ik stel voor om op korte termijn in overleg te gaan om met u de vervolgroute te bepalen.

Hoogachtend,

Mw. drs. N.

voorzitter Raad van Bestuur