

Vergaderjaar 2014–2015

25 657

Persoonsgebonden Budgetten

Nr. 198

VERSLAG VAN EEN TECHNISCHE BRIEFING

Vastgesteld 20 juli 2015

De vaste commissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft op donderdag 28 mei 2015 gesprekken gevoerd over **de invoeringsproblematiek trekkingsrechten pgb's**.

Van deze gesprekken brengt de commissie bijgaand stenografisch 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

Aanwezige leden: Otwin van Dijk, Pia Dijkstra, Dik-Faber, Keijzer, Krol, Leijten, Potters

Blok 1

Gesprek met mevrouw K. Hubert en de heer R. van Rijswijk, Auditdienst SVB

De **voorzitter**: Goedemorgen. We hebben een kleine vertraging; excuses voor het ongemak. Ik heet eenieder van harte welkom bij het gesprek over de Invoeringsproblematiek trekkingsrechten pgb's. Uiteraard een welkom aan de Kamerleden, aan de afvaardiging van de SVB en aan de mensen die dit gesprek volgen, hier op de tribune of op een andere wijze.

In afstemming met de Kamerleden hebben we een tweetal blokken genoteerd. Het eerste blok is met de directeur Auditdienst van de SVB en het tweede blok is met de leden van de raad van bestuur van de SVB. Ik stel de leden voor om eerst het woord te geven aan mevrouw Hubert voor een korte toelichting. Daarna kunnen de leden hun vragen stellen en die kunnen we vervolgens laten beantwoorden.

Mevrouw **Hubert**: Ik denk dat het ter introductie goed is om kort toe te lichten wie wij zijn en waarom wij hier zijn. Zo kunnen we het kader goed schetsen. Ik ben Karin Hubert. Ik ben de directeur van de auditdienst. Ik ben hier samen met mijn auditmanager Ronald van Rijswijk. Hij is mijn rechterhand op dit dossier. Wij zijn eigenlijk de externe, interne accountant van de SVB. Wij doen onderzoek in opdracht van de raad van bestuur om te bekijken of de financiële cijfers kloppen. Wij doen ook onderzoek naar de bedrijfsvoering om te bekijken of die op orde is. Wij ondersteunen en doen aanbevelingen tot verbeteringen. In het kader van de pgb-trekkingsrechten hebben wij een aantal onderzoeken gedaan.

De **voorzitter**: Dank u wel. Ik kijk in de richting van de leden. Ik stel voor dat we één rondje doen met één of twee vragen. Probeer u ze kort en bondig te formuleren? Dan hebben we de meeste tijd om aanvullende vragen te stellen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mijn ervaring bij hoorzittingen en briefings is dat het heel prettig is als de antwoorden meteen volgen op de gestelde vragen. Dat kan namelijk ook vragen bij anderen voorkomen en dan kun je doorvragen. Ik wil daarom voorstellen om het op die manier te doen.

De **voorzitter**: Prima, dat is een goed voorstel. Probeer uw vragen wel kort en bondig te blijven formuleren, zodat alle leden in staat worden gesteld om hun vragen te stellen, gelet op het tijdsbestek.

Mevrouw **Pia Dijkstra** (D66): Ik wil beginnen met een vraag naar de betaalbare declaraties. Er was steeds sprake van de correcte declaraties die betaald zouden zijn. Uit het antwoord van de Staatssecretaris op de vragen wordt niet helemaal duidelijk hoe het nou zit. Klopt het beeld dat van alle betaalbare declaraties 94% tot 95% op tijd, binnen tien werkdagen, is uitbetaald? Het gaat dus zowel om de declaraties die direct correct zijn als de declaraties die niet correct zijn en moeten worden gecorrigeerd. Wordt daarvan 94% tot 95% op tijd uitbetaald? Hier laat ik het even bij.

De **voorzitter**: Ik geef het woord aan mevrouw Hubert, maar niet nadat ik mevrouw Agema heb verontschuldigd voor dit gesprek.

Mevrouw **Hubert**: Ik begin met het antwoord te geven op de vraag of het de correcte declaraties betreft. Ik kan daarop antwoorden dat wij in ons onderzoek geen onderscheid maken tussen correcte declaraties en niet-correcte declaraties. Wij zijn in de steekproef uitgegaan van alle betaalbaar gestelde declaraties.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Dat betekent dat die 94% of 95% over alle betaalde declaraties gaat?

Mevrouw **Hubert**: Die gaat over alle betaalbaar gestelde declaraties.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Dat verbaast mij een beetje, want in de stukken van de auditdienst zelf staat dat het gaat over correct ingediende declaraties. Wat is dan nog de waarde daarvan? Laat deze vraag echter maar.

Ik heb een andere vraag. In het rapport van de auditdienst wordt gezegd dat er aanvullende werkzaamheden of onderzoeken verricht hadden kunnen worden. Welk aanvullend onderzoek is dat dan? Een andere belangrijke vraag is: kan, als eenmaal betaald is, via een geautomatiseerd proces – dat is dan een audit trail – in het systeem teruggezocht worden welke declaraties, zorgovereenkomsten en toekenningsbeschikkingen daaraan hangen? Ik bedoel dus niet via een dossieronderzoek, maar via een geautomatiseerde audit trail: aanklikken en tevoorschijn laten komen.

Mevrouw **Hubert**: Zoals wij in ons rapport hebben aangegeven, is het voor ons niet mogelijk gebleken om via het systeem een rechtstreekse relatie te leggen tussen de declaratie en de betaling. Dat komt door de inrichting van het datamodel. Daarom hebben wij een aanknopingspunt gezocht waarbij het mogelijk was om zowel terug te kunnen gaan naar de ontvangstdatum van de declaratie als naar de betaaldatum van de declaratie, om zo de betaaltermijn vast te stellen.

De **voorzitter**: Dank u wel voor uw antwoord. Zou u iedere keer de microfoon even uit willen zetten, mevrouw Hubert? Dat heeft namelijk te maken met de beeldopname.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik heb ook gevraagd welke aanvullende werkzaamheden nog verricht hadden kunnen worden. Dat staat namelijk elke keer als een soort disclaimer aan het begin van het onderzoek.

De heer **Van Rijswijk**: Die disclaimer richt zich meer op de aard van het onderzoek dat we hebben uitgevoerd. Wij hebben een onderzoek uitgevoerd in het kader van feitelijke bevindingen. Wij hebben specifiek gekeken naar de doorlooptijd van de steekproefposten, vanaf de ontvangstdatum tot en met het betaalmoment. Daar richt ons onderzoek zich heel specifiek op. Wij hebben dus geen andersoortige opdracht uitgevoerd. Dat wordt daarmee bedoeld.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Dat is geen antwoord op mijn vraag. De heer Van Rijswijk legt uit waarnaar onderzoek gedaan is. Dat staat in het rapport. Mijn vraag gaat over die zinsnede waarin staat dat er ook ander onderzoek gedaan had kunnen worden. Welk onderzoek wordt daarmee bedoeld?

De **voorzitter**: Welke andere onderzoeken hadden kunnen worden gedaan?

Mevrouw **Hubert**: In eerste instantie hebben wij ons natuurlijk gericht op de relatie tussen de ontvangstdatum van de declaratie tot aan het betaaltraject. We kwamen al vrij snel tot de conclusie dat dat een heilloze weg was, omdat we daarbij tegen te veel problemen aanliepen om tot betrouwbare controle-uitkomsten te komen. Dat is de reden dat wij hebben zitten zoeken naar een manier waarop we toch een antwoord op deze vraag konden geven. Wij begrijpen heel goed dat het op het eerste oog raar overkomt dat je dan gaat steken in de betaalbaar gestelde declaraties. Dat was op dat moment echter de manier om toch tot een uitkomst te komen over de betalingstermijn.

De heer **Krol** (50PLUS): Maar daar zit nou juist de crux. Daar zijn wij juist in geïnteresseerd. Wij krijgen allerlei signalen dat juist vóór die betaalbaarstelling van een declaratie van alles fout kan zijn gegaan. Wie heeft nou onderzocht in hoeveel gevallen dát niet in orde was? Dan kom je namelijk pas op het totale beeld van wat er fout is gegaan.

Mevrouw **Hubert**: Naar dat specifieke aspect hebben wij geen onderzoek gedaan. Daarvoor gelden de gewone, reguliere managementtaken om te bewaken hoe de doorstroom van de voorraad is.

De heer **Van Rijswijk**: Ik heb misschien een kleine aanvulling. De declaraties die niet betaalbaar zijn gesteld, blijven buiten ons onderzoek. De declaraties die op enig moment zijn binnengekomen en wel tot een betaalbaarstelling hebben geleid, zijn bij ons op enig moment zichtbaar in de steekproef.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Ik wil graag op dit onderwerp doorgaan. Ik heb inderdaad ook vastgesteld uit de antwoorden die we gisteren hebben ontvangen, dat er geen zicht is op de groep waarvan de declaraties niet correct zijn en niet betaalbaar zijn gesteld. Er wordt in de antwoorden letterlijk gezegd dat de omvang van die groep niet bekend is. Wel staat er ergens, in antwoord op een van mijn vragen, dat het waarschijnlijk gaat om kleine aantallen. Kunt u dat vanuit uw onderzoek bevestigen? En aan welke omvang moet ik dan denken? Eén procent van de totale hoeveelheid declaraties is, absoluut gezien, nog steeds een heel groot aantal.

Mevrouw **Hubert**: Deze vraag is inderdaad geen onderdeel van ons onderzoek geweest. Ik denk dat het het meest geschikt is om die vraag straks aan onze raad van bestuur te stellen.

De heer **Potters** (VVD): Er zijn veel vragen gesteld over de representativiteit van de steekproef. De correcte en incorrecte declaraties die betaalbaar zijn gesteld, blijken het criterium te zijn geweest. Kunt u aangeven hoe betrouwbaar dat daadwerkelijk is geweest en hoe die selectie tot stand is gekomen? Welke waarde kan daarmee gehecht worden aan het onderzoek dat u hebt gedaan?

De heer **Van Rijswijk**: De selectie betreft een representatieve steekproef. Dat betekent dat de steekproefposten allemaal een gelijke kans hebben gehad om in de steekproef terecht te komen. De steekproefposten zijn echt random getrokken. Dat geeft al de waarde aan van de representativiteit en de significantie van een steekproefuitkomst. De omvang is daar dan een tweede element in. Een vraag richtte zich op het percentage van de totale declaraties dat in de steekproef betrokken is. In de beantwoording is die vraag wel teruggekomen. Het heeft statistisch echter minder waarde dan het absolute, echte aantal steekproefposten dat in een steekproef valt. Per week is een aantal van 300 steekproefposten getrokken. Over de hele periode heen is afgerond een totaal van 2.400

posten getrokken. Dat aantal heeft een zodanige omvang dat daar betrouwbare informatie uit voortkomt. Het gebruik van meer posten lijkt op voorhand tot meer nauwkeurigheid of zekerheid te leiden, maar statistisch gezien is dat maar heel beperkt. Dan heb je het over decimalen en cijfers achter de komma.

De heer **Potters** (VVD): Ik wil het graag toch even helemaal duidelijk hebben. Dat getal van 95% is in jullie ogen dus een betrouwbaar getal?

De heer **Van Rijswijk**: In ons rapport staan vrij veel percentages. Welke 95% bedoelt u precies? Overigens, onafhankelijk van welk percentage precies bedoeld wordt, zijn alle uitkomsten gebaseerd op de feitelijke uitkomsten. Die uitkomsten zijn feitelijk geconstateerd en daarmee dus betrouwbaar.

De heer **Potters** (VVD): Ik snap dat u het belangrijk vindt om dat te zeggen, maar uit de stukken blijkt dat 94% tot 95% van de betaalbaar gestelde declaraties op tijd betaald zou zijn. Dat is afhankelijk van deze steekproef. Klopt dat dus echt en is dat echt een betrouwbaar getal?

De heer **Van Rijswijk**: Ja, het zijn de feitelijke uitkomsten van onze werkzaamheden.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Daar wil ik graag op voortborduren. We willen natuurlijk geen onduidelijkheid laten bestaan over de vraag hoe het nou precies zit met dat percentage. Vandaar dat ik ook in de schriftelijke beantwoording heb gevraagd in hoeverre dit significant is. Kunnen we stellen dat op basis van de declaraties die zijn ingediend en betaald – ik begrijp dat het gaat om zowel de correct ingediende als de incorrect ingediende declaraties – die 300 voldoende beeld geven om te kunnen zeggen dat 95% van de declaraties op tijd wordt betaald?

De heer **Van Rijswijk**: Het antwoord is ja. Het zijn feitelijke bevindingen uit de steekproef die tot deze uitkomst leiden.

Mevrouw **Hubert**: Ik wil graag toelichten dat wij bij de SVB ruime ervaring hebben met het doen van steekproeven. Wij hebben te maken met de uitvoering van wetten die betrekking hebben op grote aantallen mensen. Deze ruime ervaring hebben wij ook gebruikt in het kader van deze opdracht. U kunt erop vertrouwen dat wij hier gedegen naar gekeken hebben. Wij hebben er ook een extra kwaliteitsborging op gezet om het goed voor onszelf te kunnen verantwoorden.

Mevrouw **Leijten** (SP): Wij hebben een auditrapport van de SVB gehad van 2 april 2015. Daarin ging het over de doorlooptijd van declaraties. In de audit is ook gekeken naar maandloners. Er is toen een steekproef genomen op basis van 600 poststukken. Later zag ik dat er een steekproef is genomen van betaalbaar gestelde declaraties. Waarin zit het verschil? Waarom is dit gewijzigd? Wie heeft uiteindelijk besloten om de niet-betalbaar gestelde declaraties niet in de steekproef onder te brengen? Is dit uw eigen initiatief geweest of is dit in overleg gedaan met de SVB?

Mevrouw **Hubert**: Ik hoor drie vragen. Ik ga eerst in op de vraag naar het verschil tussen de twee rapportages. In de feitelijke uitvoering van de werkzaamheden zit geen verschil. De aanpak is precies hetzelfde geweest. Dit beantwoordt meteen uw tweede vraag. Er is niets gewijzigd in de aard en de soort van de populatie. Wij hebben beide steekproeven op dezelfde manier uitgevoerd. We zijn steeds uitgegaan van de niet-betalbaar gestelde declaraties. Als naar de aantallen wordt gekeken: we hebben in

eerste instantie een steekproef gedaan, die ongeveer op dezelfde omvang uitkomt. Alleen de periode is anders geweest, omdat dit een initiële opdracht was. We zijn daarna doorgedaan met controleren. Daarin zit geen verschil. Dan rest de derde vraag. Wie heeft het besluit genomen om de niet-betalbaar gestelde declaraties niet in de steekproef op te nemen? In de eerdere beantwoording hebben we al toegelicht waarom het moeilijk was om van die populatie uit te gaan en waarom we hebben gekozen om uit te gaan van de betaalbaar gestelde declaraties. Als dit onvoldoende duidelijk is, kunnen we hierop aanvullend een toelichting geven. Het is ons besluit. Wij zijn verantwoordelijk voor de opzet van de controle. Wij hebben een hele goede afweging gemaakt van wat de meest betrouwbare resultaten zou opleveren.

De heer **Van Rijswijk**: In uw vraag zit ook het punt van de poststukken verpakt. Dit is een ander element in uw vraag; het is ook een ander element in ons onderzoek geweest. Er zijn twee typen onderzoek uitgevoerd, die terug te vinden zijn in zowel de rapportage van 2 april als in de rapportage van afgelopen week. Er is aanvullend ten opzichte van de steekproef gekeken naar de ouderdom van de poststukken die binnenkomen bij de SVB. Ik heb het dan over fysieke poststukken. Dit is een ander onderdeel. Het is een ander type werkzaamheden en heeft geen relatie met de steekproef en de steekproefuitkomst.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik begrijp dat u onderzoek doet naar waar u opdracht toe krijgt. Het is prettig dat wij dat ook krijgen. De opdrachtformulering is van de SVB gekomen en ging over de doorlooptijd van de declaraties. Is er ook opdracht gegeven om te onderzoeken hoe het zit met de niet-betalbaar gestelde declaraties, en om te onderzoeken hoe groot die groep is en wat daar dan vastzit? Wij zijn op zoek naar dat onderdeel. Dit blijkt niet uit uw onderzoek en ik begrijp dat er een andere opdracht heeft gelegen. Hoe is het precies in de opdrachtverstrekking verlopen?

Mevrouw **Hubert**: Die opdracht is niet aan ons verstrekt. Ik begrijp dat de organisatie met man en macht daaraan werkt en er volop mee bezig is om heel goed te monitoren hoe dat aspect van het proces loopt. Daarin zit natuurlijk ook de nodige complexiteit met de keten.

De **voorzitter**: Ik stel voor om nog een ronde te doen, met iets minder tijd deze keer.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): De opdracht die de auditdienst heeft gekregen, roept bij mij wel een nieuwe vraag op. Wat vindt u vanuit uw professie van de managementinformatie die u daarbij gebruikte? Was die voldoende? Hebben we daarmee voldoende in kaart gebracht hoe het zit met de uitbetalingen?

Mevrouw **Hubert**: Wij constateerden tijdens ons onderzoek dat de informatie die wij nodig hadden om ons onderzoek uit te voeren, er niet was. Het is hier niet relevant wat ik daarvan vind. Wij constateerden dat die informatie er niet was.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik hoor u zeggen dat u een opdracht hebt gekregen, maar dat u die niet naar behoren hebt kunnen uitvoeren omdat de informatie er niet was. U hebt het daarom anders gedaan onder gebruikmaking van de informatie die wel beschikbaar was. Klopt dat?

Mevrouw **Hubert**: Ja. Met de informatie die beschikbaar was, hebben wij ons onderzoek goed kunnen uitvoeren. Wellicht hadden wij dat met een bredere populatie kunnen doen als wij geautomatiseerd een en ander met data-analyse hadden kunnen doen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): In een eerder antwoord zei u dat dit niet kan, omdat de ICT-systemen die automatische gegevens niet kunnen ophoesten. U knikt, dus dat klopt. Wat betekent dit voor de vraag over het rechtmatigheidsoordeel over de betalingen die zijn gedaan? Hoe ga je dat dan terugzoeken? Moet dat gebeuren met dossieronderzoek?

Mevrouw **Hubert**: Wat betreft het rechtmatigheidsoordeel zijn wij altijd bezig om dat op basis van dossieronderzoek te doen. Ik kan eigenlijk stellen dat dit los staat van deze problematiek. Zolang wij de betaling maar naar het echte dossier kunnen herleiden. Daar komt het nodige handwerk bij kijken, maar dat is heel goed mogelijk.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): De betalingen die worden gedaan, zijn vaak enkelvoudige betalingen van opgetelde declaraties. Er zijn 220.000 potentiële betalingen per maand. Als je die niet geautomatiseerd kunt terugzoeken, betekent dat toch dat u gigantisch gemankeerd bent in het vaststellen van de rechtmatigheid van al die betalingen? Normaal gesproken klik je gewoon door. Dit kan hier niet, dus moet je dossiers gaan lichten om te bekijken waaruit de declaratie is opgebouwd, welke betalingen het zijn en over welke maanden ze gaan. Laat ik het anders vragen: normaal gesproken is dit toch geautomatiseerd?

Mevrouw **Hubert**: U probeert van mij een mening hierover te krijgen. Ik kan alleen constateren dat het in dit geval niet geautomatiseerd is. Ik ben niet op de hoogte van de plaats waar de besluitvorming over de functionaliteit heeft plaatsgevonden. Ik kan alleen constateren dat deze functionaliteit op dit moment niet in het systeem zit.

De heer **Krol** (50PLUS): Ik zit nog steeds na te denken over de wijze waarop mevrouw Hubert zich voorstelde. U gebruikte zowel de woorden «interne accountant» als «externe accountant». Ik zit nog steeds na te denken over de vraag of u vooral intern of extern bent. Los daarvan en los van wat u wel of niet mocht of kon onderzoeken: durft u het aan om een mening te geven over deze hele kwestie rondom de pgb's? Denkt u dat het goed is gegaan?

De **voorzitter**: Er wordt een mening gevraagd. Als u daar niet op in wilt gaan, is dat aan u.

Mevrouw **Hubert**: Ik ben helaas niet in de positie om hierover een mening te vormen.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Ik zit nog even te broeden op de niet-betalbaar gestelde declaraties. Laat ik het proberen samen te vatten. De opdracht was om de doorlooptijd te onderzoeken van de betaalbaar gestelde declaraties. De gegevens die beschikbaar waren, maakten het niet mogelijk onderzoek te doen naar de niet-betalbaar gestelde declaraties. De conclusie dat het gaat om kleine aantallen, kan bevestigd noch ontkend worden. Is deze conclusie terecht op basis van de gesprekken die we zojuist hebben gehad?

Mevrouw **Hubert**: Wij hebben geen onderzoek gedaan naar de hoeveelheid posten die in dat stukje van het proces zitten.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Er is inderdaad geen onderzoek naar gedaan. Met elkaar is geconcludeerd dat dit ook niet kon, omdat de gegevens daarvoor niet beschikbaar waren. Het is dan niet mogelijk om vast te stellen of het een kleine populatie omschrijft of een grotere populatie.

Mevrouw **Hubert**: Ik heb gezegd dat de manier van onderzoek die wij op die manier hadden moeten doen, niet tot de voor ons meest betrouwbare resultaten zou leiden. Er zijn natuurlijk andere middelen om die voorraad te bewaken. Voor ons is het heel belangrijk dat wij ons onderzoek zodanig kunnen opzetten dat wij de mogelijkheden hebben om hierover tot een betrouwbare uitspraak te komen en om betrouwbare feiten te achterhalen. Dat was voor ons niet mogelijk.

De heer **Potters** (VVD): Als ik u goed begrijp, hebt u, op basis van de informatie die u had als managementinformatie, de steekproef niet zodanig kunnen doen en hebt u eigen informatie gehad waardoor het toch een betrouwbare steekproef kon zijn. Ik heb een vraag over de niet-betalbare declaraties. Ik neem aan dat de niet-betalbare declaraties wel in de werkvoorraad zitten. Kunt u dat bevestigen? Als dit het geval is, wat is dan de reden dat declaraties niet betaalbaar gesteld kunnen worden?

De heer **Van Rijswijk**: Ik loop het gevaar om in herhaling te treden door te moeten zeggen dat wij daarnaar geen onderzoek hebben gedaan. Ik kan wel iets aangeven over de oorzaken van het te laat betalen, of in ieder geval van later dan tien dagen betalen. Enkele oorzaken staan in ons rapport vermeld en zijn gescoord. De top drie richt zich op zorgovereenkomsten die niet compleet zijn, tarieven die uiteindelijk op de declaratie staan maar niet in overeenstemming zijn met de bij de SVB bekende gegevens en het rekeningnummer op de declaratie van de begunstigde dat afwijkt van de bij de SVB bekende gegevens. Dit zijn de drie oorzaken van het niet binnen tien werkdagen betalen van de declaraties.

De heer **Otwin Van Dijk** (PvdA): Wat is er nodig om van de niet-betalbaar gestelde declaraties wel betaalbaar gestelde declaraties te kunnen maken?

Mevrouw **Hubert**: Daarvoor geldt de reguliere gevalbehandeling. Alle declaraties komen in de voorraad terecht, worden opgepikt door de medewerkers en regulier afgehandeld. Hiervoor geldt het reguliere traject.

De heer **Otwin Van Dijk** (PvdA): Is er dan een verschil in doorlooptijd tussen de correct en incorrect ingediende declaraties? Als er iets niet klopt, kun je even contact opnemen om het te verbeteren. Kunt u hierover iets zeggen?

Mevrouw **Hubert**: Ik kan daar op basis van het onderzoek niets over zeggen. Ik kan wel stellen dat er een normale doorlooptijd voor staat. Als er iets niet klopt, wordt er vanzelfsprekend contact opgenomen. Nogmaals, wij hebben niet de effectiviteit of de efficiency van dat proces beoordeeld.

De heer **Van Rijswijk**: Het volgende punt blijft een beetje boven de markt hangen: de correcte of niet-correcte declaraties en hoe dit punt wel of niet in het auditrapport is verwoord. In de audit hebben wij vanuit alle betaalbaar gestelde declaraties een steekproef getrokken. Een aantal posten daarvan was niet binnen tien werkdagen betaald. Van die posten zijn wij nagegaan wat de oorzaak was van die late betaling. Daarna zijn die oorzaken afgezet tegen een lijst met oorzaken die een terechte langere termijn waarborgen, dan wel een niet-terechte langere termijn. De terechte termijnen hebben wij verwerkt in de percentages in ons rapport. De vertaling naar «correct» is niet zoals wij het hebben gedaan. Wij hebben gekeken welke oorzaken bij alle betaalde declaraties horen en of die wel of niet terecht leidend waren tot een langere betaaltermijn dan tien werkdagen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mevrouw Hubert is van de interne accountantsdienst van de Sociale Verzekeringsbank. De SVB voert veel belangrijke wetten uit. Wij hebben gehoord dat de Algemene Rekenkamer als kritiekpunt heeft dat er geen uitvoeringstoets is gedaan op het uitvoeren van het trekkingsrecht. Heeft mevrouw Hubert als interne accountant eerder gezien dat een wet door de Sociale Verzekeringsbank werd ingevoerd of een taak werd uitgevoerd, zonder dat er een uitvoeringstoets was gedaan? Er wordt gezegd dat er een roadmap was gemaakt, een soort planning. Kan zo'n planning worden gelijkgesteld aan de uitvoeringstoetsen die bij andere wetten worden gedaan? Wat zijn de verschillen en overeenkomsten daarin?

Mevrouw **Hubert**: Ik werk bijna vijf jaar bij de Sociale Verzekeringsbank. Het klopt inderdaad dat voor de meeste nieuwe wetten en regelingen een uitvoeringstoets wordt gedaan. In het geval van het trekkingsrecht is daar een andere vorm aan gegeven. Daar heb ik verder niets aan toe te voegen. Ik denk dat de planning en de roadmap manieren zijn geweest om invulling te geven aan de implementatie. De vraag over de verschillen en overeenkomsten tussen een roadmap en een uitvoeringstoets is volgens mij een heel geschikte vraag voor onze Raad van Bestuur.

De **voorzitter**: We hebben nog ongeveer tien minuten. Zijn er nog mensen die een dringende vraag hebben? Het woord is aan mevrouw Dijkstra.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik begrijp heel goed dat de Auditdienst zich beperkt heeft tot het onderzoek dat aan hem gevraagd is en dat de antwoorden zich daarop richten. De Auditdienst heeft zich voorgesteld als de interne accountant van de Sociale Verzekeringsbank. Ik neem aan dat mevrouw Hubert een opvatting heeft over wat de Auditdienst heeft kunnen onderzoeken. Zij zegt dat het een representatieve steekproef is. Dat geloof ik meteen, maar de vraag is of het representatief is wat er onderzocht is. Heeft de Auditdienst onderzocht wat wij willen weten?

Mevrouw **Hubert**: De steekproef die wij gedaan hebben, vinden wij representatief. Hij beantwoordt aan de opdracht die hebben wij gekregen, maar wij hebben in dit traject natuurlijk ook goed gekeken wat er allemaal aan de hand is. Daarbij hebben we rekening gehouden met de beperkingen die ons opgelegd zijn door de situatie die wij aantreffen. Ik zal een voorbeeld geven. Vanuit de pers bereikten ons ook de signalen dat het best lang duurde voordat de declaraties betaald werden. Wij lezen immers ook de krant. We hebben toen nagedacht over een mogelijkheid om meer inzicht te geven in datgene dat bij de SVB binnenkomt. Wij zitten aan het einde van het ketenproces. Het is heel relevant om te kijken wat er in die keten gebeurt. Als interne accountant kunnen wij echter alleen kijken naar het proces dat bij de SVB plaatsvindt. Wij hebben gemeend om een aanvullend onderzoek te moeten doen in het kader van deze opdracht, om bijvoorbeeld inzicht te geven in de periode dat de declaraties onderweg zijn voordat ze de SVB bereiken. We hebben simpelweg een week lang een paar medewerkers van de Auditdienst op de postkamer gezet om te kijken hoe het proces werkt. Zij hebben vastgesteld dat alles wat binnenkomt meteen wordt gescand en in het systeem wordt opgenomen. We stelden op basis van de analyse vast dat in het eerste onderzoek bijna 40% van de declaraties ouder dan twee weken was, voordat ze bij de SVB binnenkwamen. We hebben dus geprobeerd om op een andere manier te kijken en zo meer inzicht te geven in de problematiek. We hebben geconstateerd dat dit facet een belangrijke rol speelt. In het tweede auditrapport zagen we gelukkig dat dit facet sterk was verbeterd. In het tweede onderzoek was nog maar 22% van de declaraties ouder dan twee weken. Je ziet een duidelijke ontwikkeling. We hebben geprobeerd om net

iets meer informatie aan te bieden om inzicht te krijgen in de problematiek, binnen de grenzen van wat mogelijk was.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik zit nog even met de vraag die mevrouw Dik-Faber stelde. Ik hoor dit hele verhaal, maar het antwoord op de vraag of mevrouw Hubert weet hoeveel declaraties niet betaald zijn, blijft relevant. Ze gaf er net een beetje politiek antwoord op, maar volgens mij kan de vraag gewoon met ja of nee beantwoord worden.

Mevrouw **Hubert**: Ik denk dat deze vraag gesteld moet worden aan degenen die verantwoordelijk zijn voor het proces. Wij zien dezelfde cijfers als iedereen. Ik denk dat het belangrijk is dat mevrouw Keijzer daar straks op doorvraagt.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik heb hier een beetje moeite mee. Hier zit de Auditdienst die onderzoek doet. Het is heel simpel: weet de Auditdienst hoeveel declaraties er niet uitbetaald zijn? Ik kan het straks aan de Raad van Bestuur vragen, maar die zal mij verwijzen naar het hoofd Uitbetaling, het hoofd Bedrijfsvoering, of misschien zelfs naar de Auditdienst. Ik wil gewoon ja of nee horen. Weet mevrouw Hubert hoeveel declaraties er niet betaald zijn?

Mevrouw **Hubert**: Wij hebben geen onderzoek gedaan om vast te stellen wat de omvang is van het aantal niet-betaalde declaraties.

De heer **Potters** (VVD): Kan de interne Auditdienst iets zeggen over zijn waarborg qua objectiviteit? In hoeverre staat de dienst van de organisatie af? Ik hoorde mevrouw Hubert zeggen dat ze mensen naar de postkamer had gestuurd. Doet de Auditdienst dit zelf? Hoe gaat dat precies en hoe onafhankelijk is de dienst in het proces?

Mevrouw **Hubert**: Dank voor deze vraag, want nu kan ik terugkomen op een opmerking waarmee ik eerder wat verwarring zaaide. Wij zijn een interne accountant. Wij geven een verklaring af bij de jaarrekening van de SVB. Dat kan in de hoedanigheid van interne accountant omdat wij onafhankelijk zijn. Wij zijn ook onafhankelijk gepositioneerd binnen de SVB. Voor de mensen die niet weten wat een interne accountant is, zal ik het uitleggen. Het komt er eigenlijk op neer dat je dezelfde taak en verantwoordelijkheid hebt als een externe accountant. Daar ontstond de verwarring door. In het onderzoek dat wij hebben gedaan, waar de postkamerregistratie deel van uitmaakte, hebben wij met onze eigen mensen gewerkt, dus met mensen die direct onder mijn aansturing staan, omdat ik van hen weet welke kwaliteit, professionaliteit en onafhankelijkheid zij hebben. Dat kan ik dus ook waarborgen. Dat geldt voor het hele onderzoek.

Mevrouw **Leijten** (SP): Wij hebben mevrouw Hubert veel vragen gesteld over de doorloop van betalingen. Dat betreft echter de zorgverleners. Het zegt nog niets over het aantal budgethouders dat eraan vastzit. Ik heb een brief gezien waarmee de wethouder van Amsterdam zijn gemeenteraad informeerde. Hij heeft heel specifieke informatie over het aantal budgethouders aan wie betalingen of gedeeltelijke betalingen zijn gedaan uit het budget. Mevrouw Hubert heeft er waarschijnlijk geen onderzoek naar gedaan, maar wellicht kan zij wel antwoord geven op mijn vraag. Zou zij op basis van de intern beschikbare informatie kunnen vaststellen, wellicht als steekproef, bij hoeveel budgethouders er uitbetalingen zijn gedaan en bij hoeveel niet? Ik ben heel erg op zoek naar dit soort antwoorden. Als de wethouder van Amsterdam kan zeggen dat in zijn gemeente bij jeugd 64% van de budgethouders een uitbetaling heeft ontvangen en bij volwassenen 70%, heeft hij heel goed inzicht. Zou mevrouw Hubert dat inzicht

ook hebben als zij daarin zou duiken? Of kunnen de ICT-systemen die gegevens niet leveren?

Mevrouw **Hubert**: Ik moet even nadenken over deze vraag. Wij weten natuurlijk dat er zorgovereenkomsten zijn waar nog geen uitbetalingen op gedaan zijn. U weet ook dat daar actie op ondernomen is richting de gemeenten. De vraag of ik daar onderzoek naar kan doen, kan ik nu niet beantwoorden. Dat kan ik wel later doen, als we dit nader hebben kunnen bekijken.

De **voorzitter**: Heeft iemand nog een heel prangende vraag? Als dat niet het geval is, dank ik mevrouw Hubert en de heer Van Rijsdijk voor hun aanwezigheid en de toelichting op de gestelde vragen. Ik schors de vergadering voor vijf minuten.

De vergadering wordt enkele minuten geschorst.

Blok 2

Gesprek met mevrouw N. Vermeulen en de heren C. van de Louw en R. Barendse, leden van de raad van bestuur van de SVB.

De **voorzitter**: Ik heropen het gesprek voor het tweede blok waarin wij spreken met de leden van de raad van bestuur van de SVB. Hartelijk welkom mevrouw Vermeulen, mijnheer Van de Louw en mijnheer Barendse. Ik wil eenzelfde werkwijze hanteren als in het eerste blok en geef mevrouw Vermeulen het woord voor een korte inleiding.

Mevrouw **Vermeulen**: Voorzitter. Ik zal mijn inleiding kort houden. Allereerst vind ik het ontzettend belangrijk om oprecht onze excuses aan te bieden voor de ontstane situatie. De zorgverleners en budgethouders zijn de afgelopen periode de dupe geworden van alle problemen en wij werken er heel hard aan om die op te lossen. Onze oprechte excuses. Dit is niet hoe wij als SVB gewend zijn om te werken. Graag maak ik van deze gelegenheid gebruik om al mijn medewerkers, die keihard werken, dag en nacht, Koningsdag, Pinkstermaandag en de weekenden, om de problemen op te lossen. Dank daarvoor! Hulde! Ik dank ook u voor de gelegenheid om vandaag een technische briefing te geven.

Mevrouw **Leijten** (SP): Voorzitter. Ik heb heel veel vragen. Ik ben blij dat u er bent. Voor 1 januari kwam u erachter dat het in de ICT niet lekker liep. Er wordt in antwoord op vraag 8 gezegd dat er functionaliteiten werden bevroren om het ICT-systeem te laten lopen. Dat was deze zomer. Is het niet deels vastgelopen op die bevroren functionaliteiten? De functionaliteiten voor gemeenten en voor budgethouders werden bevroren, zodat u door kon met het invoeren. Is dat nu niet precies een van de problemen waar wij tegenaanlopen?

De heer **Barendse**: Het systeem is zo ontworpen dat, als de keten functioneert, ook het systeem goed functioneert. Wij hebben in een heel lange aanloop met allerlei pilots op advies van het eerste Gateway-onderzoek en het privacy-impactassessment vorig jaar juli de scope bepaald om op tijd klaar te kunnen zijn voor 1 januari. Wij hebben nauwkeurig gekeken naar de technische kwaliteit van het landschap en de functionaliteiten die alle partijen in de keten graag gerealiseerd willen zien. Wij hebben moeten vaststellen dat niet alles realiseerbaar was. Wat het systeem kan, helpt ons. Dat hoeven wij niet handmatig te doen. Dat geldt voor alle ketenpartijen. Als u vraagt of wij liever hadden gehad dat op 1 januari alle functionaliteiten van alle ketenpartners gerealiseerd

waren geweest, is het antwoord «ja». Of het ontbreken van die functionaliteiten alleen de bottleneck is geweest voor het feit dat wij nu heel veel budgethouders in onzekerheid hebben gebracht, ligt iets genuanceerder.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat is een genuanceerd antwoord. In de aanloop hebt u moeten inboeten op de eisen die u aanvankelijk had gesteld aan het ICT-systeem voor al die ketenpartners. Is dat een juiste keuze geweest? Dat is mijn vraag.

De heer **Barendse**: Omwille van de zorgcontinuïteit hebben wij keuzes gemaakt om daaraan te kunnen voldoen. Nogmaals, voor alle ketenpartijen geldt dat zij natuurlijk veel liever een aantal functionaliteiten meer hadden gerealiseerd willen hebben om het proces wat gemakkelijker te kunnen uitvoeren.

De heer **Van de Louw**: Misschien mag ik daar een heel korte toelichting op geven? Wij stonden voor de keuze om de terugvalscenario's en later ook het noodscenario in te bouwen. Die terugvalscenario's waren allemaal gericht op zorgcontinuïteit. Het is dus een verstandige keuze geweest om te kiezen voor zorgcontinuïteit. Wij hadden die functionaliteiten echter niet voor niets geprioriteerd. Die hadden wij nodig. Die zijn gesneuveld om de zorgcontinuïteit te kunnen garanderen.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): In de voortgangsrapportages staan heel veel signalen op oranje of rood. Toch is de algemene conclusie dat de invoering van het trekkingsrecht per 1 januari haalbaar is. Ik zou graag een reactie daarop horen. Welke signalen had u dat het wel goed zou komen? Uiteindelijk was de overall conclusie dat het zou moeten lukken. Dat het niet gelukt is, hebben wij gezien. Kunt u daarop reageren?

Mevrouw **Vermeulen**: Wij hebben in het proces voortdurend gerapporteerd. U hebt die overzichten kunnen zien. Ook voor de gegevensuitwisseling en -inlezing hebben wij wekelijks gerapporteerd. Dat is geheel transparant gebeurd. Er is regelmatig over gesproken in stuurgroepen en werkgroepen en er is besluitvorming op gezet. Iedere keer is gekeken naar risico's en of wij die konden mitigeren of niet. In ons eigen domein kunnen wij zelf goed invloed uitoefenen. Wij hebben in het verleden al gesproken over het Deloitte-rapport. Dat kun je zelf mitigeren. Enkele signalen die wij afgaven, zitten echter in de keten en de ketenpartners werd gevraagd om daarop te acteren. Naar mijn idee is er steeds gehandeld op basis van onze voortgangsrapportages.

De heer **Potters** (VVD): Ik ga nog even op dit punt door. Wij hebben een zestal voortgangsrapportages gezien, van juli tot en met december. Ondanks het feit dat er problemen waren die opgelost werden, is daarbij iedere keer expliciet de vraag gesteld: kunt u doorgaan? De opdrachtgever, VWS, heeft die vraag aan u gesteld als opdrachtnemer. Daarop hebt u zes keer ja gezegd. U hebt niet een keer ja gezegd en toen weer nee en toen weer ja. Het was een duidelijk signaal. Wij horen echter ook geluiden, van de rekenkamer maar ook van externe partijen, die zich afvragen of de SVB dat eigenlijk wel kon zeggen. Waarom bent u iedere keer tot de overtuiging gekomen dat het wel kon? Hebben beide ministeries, zowel VWS als SZW als eigenaar van de SVB, zelf actief af en toe de badtemperatuur gemeten om te kijken of het wel goed ging? Of is dat niet gebeurd?

Mevrouw **Vermeulen**: Ik kan daarop zeggen dat wij natuurlijk frequent overleg hebben met onze eigenaar. Wij hebben daarover formele overleggen. Er is steeds gerapporteerd over de voortgang, ook van dit traject. Natuurlijk hebben wij met onze opdrachtgever VWS herhaaldelijk overleg gevoerd. Daar waren allerlei formele programmastructuren voor.

U bent geïnformeerd dat wij in november zijn gevraagd om na te denken over terugvalsscenario's, omdat de gegevensstroom niet goed op gang kwam. Daartoe hebben wij wederom onderzoek gedaan. Dat was wel laat in het proces. Wij hebben daartoe eind november besloten. In januari is vervolgens een aanvullend terugvalsscenario ingevoerd en later ook nog noodscenario's. Die zijn bij ons terechtgekomen en wij hebben die uitgevoerd. Dat alles was gericht op de zorgcontinuïteit.

De heer **Potters** (VVD): Hebben de ministeries, los van uw eigen bevindingen, aan u actief gevraagd wat de stand van zaken was? Begin december zegt u dat u met een aantal vertragingen in januari kunt mitigeren. Eind december lijkt het weer net iets anders te zitten. Kunt u daarover het laatste inzicht geven?

Mevrouw **Vermeulen**: Wij spreken hier over een keten die moet werken. Wij zitten achteraan in de keten. Onze taak was toetsen en betalen. In het proces van gegevensaanlevering, dat wij monitoren, zagen wij dat het proces niet goed op gang kwam en dat de kwaliteit niet voldoende was. Wij zijn afhankelijk van tijdige en correcte gegevensaanlevering. Om vervolgens dat probleem dat zich aandienende en steeds groter aandienende te mitigeren, zijn de terugvalsscenario's en later een noodscenario bedacht.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Het zal u niet verbazen dat ik wil terugkomen op het punt van de niet-betaalbaar gestelde declaraties. Wij hebben daarover al eerder gesproken. 95% van de betaalbaar gestelde declaraties wordt op tijd betaald, maar wat hebben wij aan die gegevens als wij geen enkel zicht hebben op de groep waarvan de declaraties niet betaalbaar zijn gesteld? Is er door de raad van bestuur opdracht verstrekt om die gegevens er dan maar buiten te houden? Wat vindt u ervan dat uw organisatie geen zicht heeft op de omvang van die groep? Het gaat toch om mensen die afhankelijk zijn van uw organisatie? Wordt op korte termijn hierop actie ondernomen? Ik heb gelezen dat er hard gewerkt wordt aan een systeem om inzichtelijk te maken wat de doorlooptijd is, zodat het niet meer op basis van steekproeven hoeft. Wanneer is dat systeem klaar?

De heer **Van de Louw**: Ik zal eerst beginnen met een toelichting op onze voorraad, waar alle posten in zitten. Iedere declaratie die bij ons binnenkomt, zit in de voorraad. In de cijfers die wij produceren zie je dan ook alle declaraties die zijn binnengekomen. Voor ons was het natuurlijk heel belangrijk om zeker te weten dat de declaraties die bij ons zijn aangenomen, ook in ons systeem terecht zijn gekomen. Daarom hebben wij aan de auditdienst gevraagd om daar onderzoek naar te doen. Komt alles wat fysiek of bij het portaal binnenkomt bij de Sociale Dienst ook in het systeem? Daarop heeft de auditdienst «ja» gezegd. Wij gaan er dus vanuit dat alle declaraties die ons bereiken, in ons systeem komen. Vervolgens kijken wij hoeveel declaraties wij betalen. Het verschil daartussen is onze voorraad.

Onze voorraad is op dit moment ongeveer een dag of twee, drie, vier werkvoorraad, afhankelijk van de mensen die wij daarop zetten. Wij kunnen niet precies zien welke posten er in die voorraad zitten. Dat kunnen wij niet geautomatiseerd zien. Daar moeten wij query's voor doen. Komende maand worden betere query's opgeleverd. Die zijn gebouwd en gaan volgende maand in productie. Dan kunnen wij beter zien waar de opgebouwde voorraad precies uit bestaat. Dat is de eerste stap om beter inzicht te krijgen.

De tweede stap om beter inzicht te krijgen, is dat er een uniek nummer bij het begin binnenkomt en een uniek nummer op het eind binnenkomt. Ook daartoe is inmiddels opdracht gegeven. Een aantal andere dingen is echter ook heel belangrijk, zoals zorgen dat MijnPGB optimaal functio-

neert en gebruikersvriendelijk is. Die twee gebruikerswensen moeten steeds tegen elkaar afgewogen worden. Wij hebben gezegd dat er prioriteit gegeven moet worden aan het kunnen volgen van het proces. Er wordt nu gekeken of de voorwaarde die wij hebben gesteld dat je een declaratie van begin tot eind kunt volgen, met spoed kan worden ingebouwd. Daar wordt nu aan gewerkt.

De heer **Krol**: Ik vraag mij af waar de zorgcontinuïteit blijft.

Mevrouw **Vermeulen**: De schikking is naar mijn weten in februari getroffen. Ik kijk even naar mijn collega's, het zou ook maart geweest kunnen zijn. Er waren grote problemen bij Zorgdorp Deurne. Er werden geen declaraties ingediend. We hebben in overleg met VWS afgesproken om te kijken hoe we die problemen konden oplossen. Er zijn mensen naar Zorgdorp Deurne gegaan om een overeenkomst te sluiten, waardoor zorgcontinuïteit geboden kon worden. Er is dus een bedrag betaald en dat is gewoon vastgelegd.

De heer **Krol**: Aanvullend, het gaat mij natuurlijk met name om wat er in de overeenkomst bepaald is. Er zou namelijk niet meer negatief over gesproken worden. Was daar het ministerie vooraf van op de hoogte? Ons is door de medewerkers van de SVB verzekerd dat dit het geval was. Ik hoop dat mevrouw Vermeulen dat ten sterkste kan ontkennen.

Mevrouw **Vermeulen**: Ik kan het ten sterkste ontkennen. Het was duidelijk dat er een overeenkomst was. Dat was bekend bij de Sociale Verzekeringsbank en VWS, maar de inhoud was niet bekend. Ik moet zeggen dat we geschokt waren toen het naar buiten kwam. We hebben het direct gecorrigeerd. Dit is niet hoe wij werken binnen de Sociale Verzekeringsbank.

De heer **Krol**: Dank u wel.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Aanvankelijk ging de SVB ervan uit dat 80% van de declaraties digitaal ingediend zou worden. Is dat achteraf gezien een inschattingsfout? Ik heb nog een andere vraag. Ik hoorde mevrouw Vermeulen net best geëmotioneerd haar excuses aanbieden. Dat kan ik me voorstellen. Het lijkt me ook vreselijk voor al die mensen die bij de Sociale Verzekeringsbank werken en hiermee te maken hebben. Steekt het dan niet dat in de beantwoording van de vragen wordt gezegd dat de Raad van Bestuur van de SVB geen aanleiding heeft gezien om signalen af te geven van problemen bij de invoering van het trekkingsrecht met ingang van 1 januari? Dat heeft mevrouw Vermeulen toch juist constant gedaan?

Mevrouw **Vermeulen**: U maakt de opmerking dat we zeer geëmotioneerd zijn. Ja, wij staan voor dienstverlening en voor zorgcontinuïteit en wij zijn dag en nacht bezig om deze problemen op te lossen. Dat klopt. We hebben in het proces zorgvuldig op alle mogelijke manieren getracht om te rapporteren over de stand van zaken en de aspecten waar wij zicht op hadden. Nogmaals: wij zitten op een bepaalde plek in de keten. Wij kunnen onze eigen werkprocessen en onze eigen voortgang overzien. Voor een deel kunnen wij de rest van de voortgang overzien. Daarover hebben wij transparant gerapporteerd.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): De vraag was niet of de SVB transparant heeft gerapporteerd, dat blijkt wel uit de stukken. De vraag was of het niet steekt dat in één zin wordt gezegd dat mevrouw Vermeulen nooit iets heeft gezegd. Mijn eerste vraag was of het een foute inschatting is geweest om ervan uit te gaan dat 80% van de declaraties digitaal ingediend zou zijn.

De heer **Van de Louw**: Die vraag is natuurlijk heel makkelijk te beantwoorden. Het is een foute inschatting geweest, want het blijkt dat het veel minder is. Die inschatting hebben we gedaan op basis van tien jaar lange ervaring met het pgb. Achteraf blijkt ze onjuist te zijn. Wat we bijvoorbeeld niet voorzagen, is dat er terugvalsscenario's en noodscenario's zouden komen. Dat heeft ervoor gezorgd dat er veel meer handmatig is ingediend dan via Mijn PGB. Onze verwachtingen waren gebaseerd op een jarenlange uitvoering van het pgb-dossier. Die inschatting is fout gebleken.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik vroeg of zo'n zinsnede in de brief steekt. Mevrouw Vermeulen gaat er fantastisch omheen, maar ik wil het toch weten.

Mevrouw **Vermeulen**: Wat mij dagelijks steekt, is dat budgethouders nog steeds in onzekerheid verkeren en dat zorgverleners te laat, onjuist, of nog steeds niet betaald zijn. Dat steekt me en daar ben ik de hele dag mee bezig. Ik probeer het echt op te lossen.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik begrijp dat antwoord heel goed van mevrouw Vermeulen. Ik kan me erin verplaatsen, vooral omdat de SVB steeds benadrukt dat hij aan het einde van de keten zit en afhankelijk is van wat er allemaal vooraf gebeurt. Eigenlijk krijgt de SVB steeds de zwartepiet toegespeeld. Mevrouw Vermeulen zegt nu dat alles is gericht op zorgcontinuïteit. Dat moet het volgens mij vanaf het begin zijn geweest, toen de SVB dit trekkingsrecht ging uitvoeren. We hebben met elkaar vastgesteld dat het merkwaardig is dat er geen uitvoeringstoets is gedaan. Er was wel een soort roadmap. Nu blijkt dat die helemaal geen realistisch beeld heeft gegeven van hoe het zou gaan. Ik zou daar graag een beoordeling over willen hebben van mevrouw Vermeulen of een van de anderen.

De heer **Barendse**: Aan de hand van een aantal pilots hebben wij vanaf 2012 informatie verzameld over de wijze waarop we de dienstverlening aan budgethouders en zorgverleners het beste konden vormgeven. Zo sterk als de hele keten is, zo sterk is het hele stelsel van trekkingsrechten. We hebben te maken met 250.000 zorgverleners, 150.000 budgethouders en hun vertegenwoordigers, 393 gemeenten, ruim 40 zorgkantoren en de SVB. Al die actoren zijn verantwoordelijk voor een onderdeel van de gegevensstroom. Ik zal een voorbeeld geven. We hebben vanaf november de voorbereiding van de terugvalsscenario's gehad. De SVB heeft ongeveer 60.000 toekenningsberichten, die oorspronkelijk van de gemeente komen, ambtelijk goedgekeurd. Dat bedoelen we met «omwille van de zorgcontinuïteit». De budgethouders zien hierdoor in hun portaal van Mijn PGB een budget staan dat zij niet herkennen. Dat roept natuurlijk allerlei vragen op, terwijl wij louter omwille van de voortgang van het proces een budget gecreëerd hebben. Ons deel van de ketenverantwoordelijkheid was immers om te toetsen of er überhaupt een budget door de gemeente of het zorgkantoor was vrijgegeven om te kunnen betalen. Kijk naar de gegevensstroom, de kwetsbaarheid daarin en het feit dat bijvoorbeeld in december nog moest worden vastgesteld welk deel van de doelgroep overging naar de Wlz. We hadden nog zes weken om samen met de ketenpartners goed te bepalen onder welke wet die mensen kwamen te vallen. Heel veel actoren in dat hele proces zijn steeds in beweging geweest. Dat gebeurde te goeder trouw om ervoor te zorgen dat de budgethouder de zorg kreeg waar hij recht op had. We kunnen echter niet met droge ogen zeggen dat we een jaar geleden met elkaar een streep hebben getrokken door te zeggen: zo gaan we het doen, waarna iedereen in alle rust zijn voorbereidingen kon treffen. Daar is het gewoon te complex voor.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik ben eigenlijk nog op zoek naar iets anders. De SVB zit aan het einde van de keten. De heer Barendse zegt dat de SVB de verantwoordelijkheid had om te kijken of het klopte wat er in de keten was aangeleverd en of dat verwerkt kon worden. Er moet een moment gekomen zijn – dat zie je ook in de voortgangsrapportages – dat de seinen op rood gingen staan. Op dat moment werden allerlei scenario's in werking gesteld. De heer Barendse zei dat dit in november gebeurde en dat daar eigenlijk geen rekening mee was gehouden. Dat vind ik merkwaardig. Het is zo'n grote operatie en dan zou je daar geen rekening mee houden? Ik heb dat altijd anders begrepen. Ik vind het opvallend, dus ik zou daar iets meer over willen horen. Er moet toch een moment geweest zijn dat je als laatste in de keten zegt dat de keten zo zwak is, dat je straks alle problemen op je bordje krijgt? Is dat moment er geweest?

De heer **Barendse**: Tijdens alle belangrijke momenten van afgelopen juli toen bepaald is welke ingrediënten het stelsel zou gaan bevatten om te komen tot 1 januari en tijdens het bestuurlijk overleg van november waarin is bepaald of we 1 januari halen, heeft de SVB getoetst of het systeem kon voorzien in de registratie, beoordeling, betaalbaarstelling en verantwoording. Die vier taken waren ons immers toebedeeld. De mate waarin tijdig kon worden voorzien in adequate aanlevering van zorgovereenkomsten, toekenningsberichten en budget voor de zorgverlener, is natuurlijk afgewogen door de ketenpartijen. Dat is niet door ons gebeurd. Wij hebben uiteraard in dat overleg steeds voor onszelf een afweging gemaakt. Dat hebben we met alle rapporten gedaan, de Gateway Reviews, het Deloitte-rapport en het PIA-rapport. Wij maken voor onszelf steeds de afweging: wat kunnen we nog mitigeren en wat niet? Duidelijk is dat dit steeds onder druk stond. Wij hebben ons echter niet uitgelaten over de taken die elders in de keten op orde moesten zijn.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik probeer hier toch even op door te gaan. De heer Barends doet wel degelijk uitspraken over andere ketenpartners, hij zegt namelijk dat daar problemen hebben gelegen. Dat de politieke besluitvorming laat is geweest, is een feit. De SVB heeft in het voorjaar de vraag gesteld welke ingrediënten voor hem nodig waren om 1 januari te halen. In het najaar is met elkaar bekeken wat er nog nodig was om 1 januari te halen. Mocht de heer Barendse ook zeggen dat 1 januari niet haalbaar was? Mocht hij ook zeggen dat de SVB geen uitvoeringstoets had gedaan en dat het zo'n ontzettend ingewikkeld proces was en er nog zo veel op het laatste moment zou veranderen, dat hij dit niet kon doen? Had dat niet de beste uiting geweest om de zorgcontinuïteit van mensen te garanderen? Als de SVB deze uitspraak niet heeft gedaan, heeft de SVB dan de vrijheid gevoeld om deze uitspraak te kunnen doen?

Mevrouw **Vermeulen**: Wat ik al eerder aangaf, is dat wij voor een taak hebben ingeschreven. Die taak bestaat uit toetsen en betalen. Hoe werken trekkingsrechten en hoe is het ketenstelsel ontworpen? Er is een zorgovereenkomst opgesteld tussen de budgethouder en de zorgverlener. Er is een budget door de gemeente of het zorgkantoor toegekend. Die zaken moeten bij ons aangeleverd zijn. Als wij die informatie niet hebben, kan ons systeem in principe niet acteren. Wij kunnen dan niet betalen. Er moet een zorgovereenkomst zijn die geaccordeerd is door de zorgpartij die hem verleend heeft. Ook moet er een goedgekeurd budget zijn. In aanvang tot eind vorig jaar bleek dat die gegevensstroom niet op gang kwam. In overleg met alle ketenpartners en onder regie van VWS is besproken wat de alternatieve scenario's waren. Daaruit ontstond het terugvalscenario en later de noodscenario's. Wij zijn gevraagd om die uit te voeren. Daar hebben wij de risico's van aangegeven en we voeren ze nu uit.

In aanvulling daarop ligt er nu een ketenherstelplan. Dat hebt u kunnen bekijken. Wij hebben hier een uitvoeringstoets op uitgebracht. Deze ligt ter beoordeling bij VWS en onze eigenaar, SZW. Het is echter wederom een uitvoeringstoets over het gedeelte dat wij kunnen overzien.

Mevrouw **Leijten** (SP): Mijn vraag is volgens mij de relevante vraag, zeker na ommekomst van het rapport van de Algemene Rekenkamer. Daarin wordt namelijk gesteld dat alles was geënt op invoer per 1 januari 2015. Er is eigenlijk geen ruimte genomen door de SVB, en ook geen ruimte gecreëerd door de opdrachtgevers, VWS en Sociale Zaken, om de SVB aan de noodrem te laten trekken. Ik zal de vraag anders formuleren. Herkent en erkent u dat de Algemene Rekenkamer gelijk heeft en dat er alleen maar gestuurd is op de invoering per 1 januari 2015 en dat een andere invoeringsdatum eigenlijk niet aan de orde was?

De heer **Barendse**: Dat herkennen we niet. Ik moet toegeven dat wij natuurlijk midden in dat proces hebben gezeten. De inzet is dan om coöperatief mee te denken. Je bent dan namelijk zo dicht bij de invoeringsdatum dat je ook niet kunt overzien wat de consequenties zijn als het niet doorgaat. Vanaf het moment in november dat we hebben gezegd dat 1 januari haalbaar was en een aantal terugvalscenario's is voorbereid, hebben wij met onze hele organisatie ingezet op het realiseren daarvan. Laat ik echter ook zeggen: wij hebben ons op geen enkele manier door de Staatssecretaris gedwongen gevoeld om niet de ruimte te nemen om uitgebreid bij alle risico's stil te staan. En dat hebben we ook echt naar eer en geweten gedaan.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Ik wil toch nog even wat vragen over het «waarom». Waarom hebt u niet gemeld dat er in de keten zo'n complexiteit zat? Dat is besproken in de voortgangsrapportages. Daar is uiteindelijk deels op geacteerd, maar deels ook niet. Wie was er volgens u verantwoordelijk voor geweest om te zeggen: we kunnen dit als SVB misschien wel aan, maar ergens anders in de keten loopt het niet goed? Er moest toch iets gebeuren om die complexiteit ter hand te nemen? Waarom is dat niet gebeurd? En laat ik dan gelijk proberen een sprongetje te maken naar de toekomst. U schetste net dat complexe systeem, met veel actoren en veel partners. Wat moet er volgens u gebeuren om dat complexe systeem wat hanteerbaarder te maken, voor zowel de partijen die het moeten uitvoeren als voor de budgethouders die worden geconfronteerd met een ongelooflijk ingewikkeld systeem?

Mevrouw **Vermeulen**: We hebben een uitvoeringstoets uitgebracht op het herstelplan, zoals dat ook aan jullie aangeboden is. Wij hebben nu vier tot vijf maanden ervaring. Zeker PerSaldo en andere belangenbehartigers, maar ook andere partijen in de keten hebben ideeën over de manier waarop we dit stelsel simpeler zouden kunnen maken. Het is dan ook de opdracht voor de komende tijd om, onder aanvoering van de ketenregisseurs, goed te gaan bekijken wat we kunnen doen om dit simpeler te maken. Dat is natuurlijk ook weer in het belang van de budgethouder. Als uitvoerder juichen wij iedere simplificatie toe. Dat maakt ons proces namelijk ook beter en de afhankelijkheden minder groot.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Dat is goed en ook hard nodig, denk ik. Maar dat had misschien vorig jaar ook al gekund, toen we geconstateerd hadden dat het toch wel complex was. Iemand had toch moeten vragen waarom het zo ingewikkeld was gemaakt, omdat het in de keten niet goed liep? Kunt u daar toch nog even op reflecteren?

De heer **Barendse**: Vorig jaar hebben we uiteraard steeds alle onderdelen van het proces besproken met alle ketenpartijen die in de stuurgroep

zaten. Het eerste signaal dat 1 januari ingewikkeld zou worden, werd veroorzaakt door het uitvragen van de zorgovereenkomsten bij alle budgethouders. Dat was ook de aanleiding om in november te zeggen: 1 januari moeten ze feitelijk allemaal in het systeem zijn geregistreerd en moeten de gemeenten en de zorgkantoren in staat gesteld zijn om hun toekenningsbudget via het tarief toe te kennen. Op dat moment is daar ook, met de kennis van toen, op geacteerd. Toen is echter niet voorzien wat in februari duidelijk werd, toen het betalingsproces achteraf op gang moest komen en de impact van deze stelselwijziging voor heel veel budgethouders bijna pijnlijk duidelijk werd: oorzaak en gevolg van de hele ketenwerking gingen zich in die complexiteit bijna geval voor geval voordoen. Die impact is in november niet aan de orde geweest, toen we alleen de verschillende processtappen in de keten hebben beoordeeld.

De heer **Potters** (VVD): Ik heb twee vragen naar aanleiding van de vragen van mevrouw Leijten. Ik vind het terecht dat mijn collega de vraag stelt of je als uitvoeringsorganisatie de vrijheid hebt gevoeld om dingen tegen zowel je opdrachtgever als je systeemeigenaar te zeggen. Konden jullie zeggen: gelet op wat er speelt zien we zo veel problemen, dat het misschien maar niet door moet gaan of dat het uitgesteld moet worden, ook al kijken we naar dit deel van de opdracht? Daar gaat het namelijk om als een proces echt onder druk staat. Hebt u die vrijheid gevoeld en, zo ja, hebt u daar dan ook op geacteerd? Mijn tweede vraag is blijven hangen naar aanleiding van de eerste ronde. U zegt dat de niet betaalbaar gestelde declaraties in de werkvoorraad zitten en dat die werkvoorraad twee tot drie dagen groot is. Zou u daar misschien nog kort over kunnen vertellen hoeveel dat is? Over hoeveel mensen hebben we het dan ongeveer of over hoeveel overeenkomsten? En hoe snel wordt de niet betaalbaar gestelde werkvoorraad afgehandeld?

De heer **Van de Louw**: De werkvoorraad is op dit moment 18.226 declaraties. Onze gemiddelde dagproductie is heel erg afhankelijk van waar wij alle mensen op inzetten. De laatste paar dagen zetten wij mensen vooral in op het op orde brengen van de gehele dossiers. Toen wij de achterstanden in de declaraties weg wilden werken, zijn er dagen geweest waarop we 20.000 declaraties per dag verwerkten. Op dit moment verwerken we ongeveer 7.000 declaraties. We zouden onze voorraad declaraties op dit moment dus in drie dagen kunnen verwerken.

De **voorzitter**: Kunt u het eerste deel van de vraag nog beantwoorden?

De heer **Van de Louw**: Is dit een antwoord op uw vraag?

De heer **Potters** (VVD): Dit is een antwoord op mijn tweede vraag. Ik had ook nog gevraagd naar de vrijheid van de Sociale Verzekeringsbank in dit proces.

De heer **Van de Louw**: Mijn collega's hebben daar al op geantwoord. Ik was daar niet bij, maar we hebben er wel over gesproken. Ik ben namelijk later aan boord gekomen. Mijn collega's hebben gezegd dat ze die vrijheid ervoeren. Je wilt er echter altijd met elkaar voor zorgen dat het uiteindelijk voor elkaar komt. De vrijheid om het te zeggen was er, maar wij hadden ook het gevoel dat we het zouden kunnen redden. Het gevoel was dat het zou gaan lukken. Anders waren we er natuurlijk niet ingestapt. Het gevoel was dat het zou kunnen lukken.

De **voorzitter**: Mevrouw Leijten, ik zie dat u hierop wilt reageren. Wilt u het kort houden? Ik wil ook de andere leden nog de gelegenheid geven hun tweede vraag te stellen.

Mevrouw **Leijten** (SP): Dat begrijp ik. Maar ik heb nog een feitelijke vraag over de werkvoorraad. Het gaat over gemiddelden. Wij hoorden echter net van de auditdienst dat de declaraties die niet betaalbaar gesteld kunnen worden, in de werkvoorraad verdwijnen. Komen ze daar dan ooit nog uit? Kunt u vertellen of die declaraties eenzelfde verwerkingssnelheid hebben? Wij zijn op zoek naar wat er gebeurt als het niet goed gaat.

De heer **Otwin van Dijk** (PvdA): Wordt dat actief beheerd?

De heer **Van de Louw**: Uiteraard is voor ons het afdoen van de werkvoorraad het allerbelangrijkste. De dagelijkse instroom proberen we dagelijks te verwerken. Verder proberen we door middel van queries alle declaraties op te sporen die nog niet betaald zijn. Daar hebben we al een aantal queries voor en met ingang van volgende maand hebben we daar nog betere queries voor. Die querylijsten worden onder onze medewerkers uitgezet. We hebben onze medewerkers de afgelopen periode ook extra opgeleid om iedere declaratie die nog niet uitbetaald is, uitbetaald te krijgen. Als zo'n declaratie behandeld wordt, nemen we indien nodig contact op met de budgethouder of de gemeente, als dat lukt. Heel vaak zien we namelijk dat er een combinatie van problemen is: er moet nog iets gebeuren in het budget of er moet nog iets gebeuren in de zorgovereenkomst. In principe gaan de declaraties naar een medewerker en dan wordt er contact opgenomen om het probleem op te lossen.

Mevrouw **Dik-Faber** (ChristenUnie): Ik laat het allemaal goed tot me doordringen. Allereerst: ik heb ongelooflijk veel waardering voor de inzet van de medewerkers bij de SVB om zo snel mogelijk tot uitbetaling te komen. Ik word echter ook geconfronteerd met mensen uit het land die mij zeggen dat ze het al heel moeilijk vinden om het systeem binnen te komen. Ze versturen declaraties per post of per mail, of ze willen het uploaden, maar het komt niet binnen. Daar zit dus een eerste probleem. Ik krijg ook heel veel reacties van mensen die zeggen dat ze al vier of vijf weken op betaling wachten en dan hun declaratie terugkrijgen, omdat ze een futiliteit niet goed hebben ingevuld. Die betalingen blijven echt te lang hangen. Het gaat op meerdere punten nog niet goed. Ik heb echt alle waardering voor de inzet, maar om hoeveel mensen gaat dat nou? Wanneer kunnen we het probleem dat declaraties niet binnen het systeem komen, achter ons laten? De auditdienst zegt dat alle declaraties in het systeem zitten. Ik krijg echter nog steeds reacties van mensen dat zij moeite hebben om überhaupt in het systeem opgenomen te worden. Ik wil die twee vragen dus nog even stellen om duidelijkheid te krijgen over de omvang van het probleem.

Mevrouw **Vermeulen**: Wij horen die verhalen natuurlijk ook, van PerSaldo, vanuit het frontoffice en van de relatiemanagers bij de gemeenten. Wij hebben rapid response teams, zoals u weet. Als zich dus ergens problemen aandienen, hebben we spoedkanalen. Wij bekijken heel zorgvuldig wat er in zo'n spoedkanaal gebeurt. We analyseren de problematiek die zich daar voordoet. Dat geeft ons houvast om in ieder geval weer te bekijken waar we het proces kunnen verbeteren. Wij hebben ook een tweede maatregel: als een factuur of declaratie bij ons binnenkomt, moet de persoon die hem in behandeling neemt, hem ook integraal afdoen. Hij moet ook het dossier op orde brengen. Als er bijvoorbeeld geen zorgovereenkomst is of het als het onder de verkeerde wet hangt of als er nog iets anders aan de hand is, moet met de partijen die erover gaan contact worden opgenomen. Er wordt echter ook altijd contact opgenomen met de budgethouder. Zo proberen we onze werkprocessen steeds beter te maken. Wij doen daarbij ook activiteiten die buiten onze bevoegdheid gaan. Wij bellen de zorgkantoren en de

gemeente en we proberen het echt op orde te maken. Zo proberen we te voorkomen dat we de maand erop, als de declaratie weer binnenkomt, tegen dezelfde problemen aanlopen. We merken wel dat zich in het proces allerlei verschillende varianten of samenlopen van omstandigheden kunnen voordoen. Je zou bijna kunnen zeggen dat iedere declaratie een unieke declaratie is, in de zin van de achterliggende problematiek. We hebben onze mensen nu zo opgeleid, dat ze steeds beter integraal zo'n post kunnen afhandelen, repareren en op orde maken. Die maatregel vind ik heel belangrijk, ook voor de toekomst. Daarmee kunnen we immers structureel onze werkprocessen verbeteren.

De heer **Van de Louw**: Het is natuurlijk niet goed dat we een rapid response team nodig hebben. Het team is er echter wel en we roepen ook iedereen op om daar gebruik van te maken. Als je via die weg binnenkomt, zorgen we er namelijk voor dat we heel snel betalen en dat de dossiers op orde komen. Er komen nog steeds mensen binnen bij het rapid response team. We zien echter wel dat de aantallen enorm naar beneden zijn gegaan. Er komen dus steeds minder mensen, maar ze komen nog wel. We roepen ook iedereen op om bij het rapid response team te komen, als dat nodig is. Als wijzelf niet direct de declaratie uit onze querylijst kunnen halen, is dat voor ons ook een maatregel om ervoor te kunnen zorgen dat er betaald wordt.

De heer **Krol** (50PLUS): Ik heb twee korte vragen. Ik heb begrepen dat er mensen van andere afdelingen op dit dossier gezet zijn om de werkvoorraad te kunnen verminderen. Kunt u garanderen dat dat geen gevolgen heeft voor mensen met kinderbijslag of AOW? Krijgen zij straks geen problemen? Mijn andere vraag is: wat hangt ons boven het hoofd nu er een collectieve claim aankomt?

De heer **Van de Louw**: Ik zal eerst uw eerste vraag beantwoorden. Het antwoord daarop is ja. Wij hebben in het begin mensen van andere afdelingen ingezet, maar dat is niet meer aan de orde. We hebben daarvoor andere mensen ingehuurd of aangenomen. De betalingen voor de grote stromen, zeg maar de AOW en de AKW, lopen gewoon zoals ze altijd gelopen hebben. De werkvoorraden lopen daar ook niet anders dan dat ze altijd gelopen hebben. Het is dus in ieder geval zeker dat dat gelukkig op dezelfde manier gaat als altijd. Daar hebben we ook die maatregelen voor genomen. Uw tweede vraag ben ik even kwijt.

De heer **Krol** (50PLUS): Wat hangt ons boven het hoofd nu er een collectieve claim in uw richting gaat?

De heer **Van de Louw**: Die vraag zou u eigenlijk aan de ketenregisseurs mogen stellen. Wij hebben in ieder geval aangegeven dat het verstandig is dat wij die niet uitvoeren. Dat is voor de budgethouders en de zorgverleners misschien plezierig. Wij hebben ook aangegeven dat het ten koste zou kunnen gaan van de herstelwerkzaamheden en dat het daarom verstandig is om aan een andere organisatie te vragen om hem uit te voeren.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Bij de 77 stukken die wij de vorige keer kregen, zat ook een brief waarin u bij het Ministerie van VWS erop aandrong om nog allerlei juridische zaken te regelen. Deze waren nog steeds niet geregeld. Ik zie de heer Barendse knikken; hij weet ervan en kan mij dus vast antwoorden. Is dit inmiddels geregeld? Wat zijn de risico's als het niet geregeld is?

De heer **Barendse**: Er waren nog enkele losse eindjes rond de vervoerskosten, het verantwoordingsvrij bedrag en nog één die ik me niet kan herinneren. We hadden binnen de SVB wel een werkwijze om daarmee om te gaan, maar deze was niet gelegitimeerd in een wet of een regeling. Dit komt op zich wel vaker voor, maar als het gaat over het optimaliseren van het werkproces, horen daar ook de juridische grondslagen bij.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Het gaat er dan met name om dat u ambtshalve die overeenkomsten goedkeurt. Als dat straks niet goed blijkt te zijn, hangt u, lijkt mij.

Mevrouw **Vermeulen**: Wij hebben toestemming gekregen om ambtshalve budgetten toe te kennen. Wij hebben toestemming gekregen om zorgovereenkomsten ambtshalve goed te keuren en wij hebben toestemming gekregen om te betalen indien er geen zorgovereenkomst of budget aanwezig is. Dit zijn spoedbetalingen.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Van VWS?

Mevrouw **Vermeulen**: Ja, van VWS.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Vindt de Sociale Verzekeringsbank dat de reguliere betalingen nu op orde zijn en verwacht de SVB dat ze dat ook blijven?

De heer **Van de Louw**: Daarop wil ik graag antwoord geven. Ja, dat vinden wij. De declaraties die nu allemaal binnenkomen, zijn zondermeer op orde. We zien dat aan een aantal zaken: de voorraad daalt, we betalen sneller, er komen minder telefoontjes en er komen minder meldingen bij het rapid response team. Dit zijn allemaal indicaties dat het beter gaat. De voorraad die we nog moeten afwerken, is een voorraad die wij in een paar dagen kunnen afwerken. Wij hebben het vertrouwen dat we dat proces op orde hebben.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Kunt u dan verklaren hoe het komt dat veel budgethouders zich bij ons melden en zeggen: het is een paar maanden goed gegaan – de betaling was weliswaar laat, maar is gekomen en wij hebben onze zorgverleners kunnen betalen – maar daarna kwam er in maart geen geld en in april weer wel.

De heer **Van de Louw**: Er zijn nog heel veel administratieve problemen die moeten worden opgelost. Zoal we al zeiden, hebben de gemeenten 60.000 zorgovereenkomsten of budgetten ambtshalve vastgesteld. Daarin moet nog een heleboel hersteld worden. Het reguliere betaalproces is op orde, maar dit kan betekenen dat het voor mensen soms nog onduidelijk is hoe de betaling tot stand is gekomen. Hierin moeten we nog heel veel verbeteren. Het reguliere betaalproces van binnengekomen declaraties is op orde.

Mevrouw **Dijkstra** (D66): Ik ga hier nog even op door. Misschien moeten we dan heel goed kijken naar de definitie van het reguliere betaalproces. U zegt dat het dan gaat om de betaalbare declaraties en, naar ik aanneem, de maandloners. Hoe zit het dan met de declaraties waarmee het niet goed gaat? We hebben het hier allemaal al over gehad. We hebben geen goed zicht op wat er aan declaraties achterwege blijft en hoe het allemaal zit. Hoe weten de pgb-houders en hun zorgverleners zeker dat hun declaraties elke keer op tijd worden betaald?

De heer **Van de Louw**: Nogmaals, wat deze weken binnenkomt, wordt in principe binnen zes tot tien dagen betaald. Onze totale voorraad aan

declaraties is nu gelijk aan een zeer beperkt aantal dagen werk. We zien dat de declaraties worden betaald.

De **voorzitter**: We zijn helaas aan het einde gekomen van de tijd. We hadden 11.35 uur staan in de uitnodiging. Met alle plezier wil ik nog vijf minuten extra tijd geven. Ik zie dat daar behoefte aan is. We hebben nog tijd voor in ieder geval één vraag. Eerst is het woord aan mevrouw Leijten en als er daarna nog tijd overblijft, aan de heer Potters.

Mevrouw **Leijten** (SP): Ik had 12.00 uur als eindtijd in mijn hoofd, en dat we dan om 13.00 uur weer verder zouden gaan met de hoorzitting. Ik heb dat dan verkeerd.

Laat ik de vraag maar zo stellen. U biedt hier uw excuses aan. Ik geloof dat dit gemeend is en heb waardering voor al die medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank die heel wat over zich heen hebben gekregen van mensen die uit wanhoop misschien de gekste dingen hebben gezegd. Klopt het dat u in de afgelopen tijd niet de pers te woord mocht staan over operationele processen, over hoe het allemaal precies is gegaan, omdat dit te politiek gevoelig was verklaard? Met andere woorden, was het mogelijk geweest om eerder uw excuses aan te bieden, maar dan bijvoorbeeld bij één van de mensen van de media, die volgens mij dagelijks met casussen bij u komen?

Mevrouw **Vermeulen**: Wij hebben met onze opdrachtgever VWS afgestemd dat zij de woordvoering op dit dossier doen. Wij beantwoorden inhoudelijke vragen van de pers, bijvoorbeeld als er feiten worden gevraagd over ons stuk van de productie. Wij hebben ons vooral gericht op het oplossen van dit probleem.

De heer **Potters** (VVD): Ik spreek mijn waardering uit voor het welgemeende excuus dat is gemaakt. Ik denk dat de budgethouders en de hulpverleners daar blij mee zijn, ongeacht de problemen die er nog liggen.

Wat voor mij nog een beetje boven water hangt, is het volgende. Het lijkt alsof de correcte declaraties snel en goed worden opgelost en alsof de niet correcte declaraties wat langer blijven liggen of in de werkvoorraad achterblijven. Zit er een groot verschil in doorlooptijd tussen deze declaraties?

De heer **Van de Louw**: We zouden bijna achteraf willen zeggen dat we spijt hebben dat we in het auditrapport dat verschil hebben gemaakt. In doorloopsnelheid is er nauwelijks verschil. Bij de laatste steekproef gaat het over tienden van procenten; het gaat dan vooral over de betaalbaar gestelde declaraties. Als een lastige declaratie wordt betaald, komt zij in de steekproef terecht. Er zijn geen oude voorraden meer en er zijn geen voorraden meer. De declaraties worden betaald en in het reguliere werkproces wordt getracht om met de budgethouder, de gemeente en eventueel het zorgkantoor en de zorgverlener ervoor te zorgen dat een declaratie betaald wordt binnen een zeer beperkt aantal dagen.

De heer **Potters** (VVD): Zitten de niet-betalbaar gestelde declaraties in die zin wel gewoon in uw werkvoorraad?

De heer **Van de Louw**: Zeker. Die zitten in de werkvoorraad.

De **voorzitter**: We doen alleen nog een afrondend punt nu, we doen geen nieuwe onderwerpen meer. Mevrouw Leijten?

Mevrouw **Leijten** (SP): De auditdienst zegt geen inzicht te hebben in wat er gebeurt en in wat de doorloopsnelheid is van de niet-betalbaar

gestelde declaraties. In de antwoorden die wij gisterenavond om kwart voor zes kregen staat ook dat u niet beschikt over exacte cijfers. Hoe kunt u hier dan zeggen dat u weet dat dat eigenlijk net zo verloopt als de betaalbaar gestelde declaraties? Ik zie graag dat rapport en hoor graag dat nieuws, maar het is wel anders dan wat wij zojuist hoorden van de auditdienst en wat wij in antwoord op Kamervragen terug hebben gekregen.

De heer **Van de Louw**: Het spijt mij als ik mij onzorgvuldig heb uitgedrukt. Ik heb het gehad over de betaalbaar gestelde declaraties. Binnen de betaalbaar gestelde declaraties zitten declaraties die oorspronkelijk niet juist waren. Die betaalbaar gestelde declaraties waarin ook de oorspronkelijk niet-juiste zaten, worden allemaal betaald binnen het percentage dat wij genoemd hebben. Binnen dat percentage zien wij weinig verschil tussen declaraties die oorspronkelijk niet goed waren en declaraties die wel goed waren. Ik hoop dat ik het nu goed heb uitgelegd.

De **voorzitter**: Dank u wel. Daarmee is een einde gekomen aan het gesprek. Ik dank mevrouw Vermeulen en de heren Van de Louw en Barendse voor hun aanwezigheid en de toelichting op de gestelde vragen. Ik dank de Kamerleden voor hun inbreng en ik dank de mensen op de publieke tribune en de mensen die dit gesprek op een andere manier hebben gevolgd. Ik geef u mee dat er om 13.00 uur een rondetafelgesprek zal plaatsvinden over hetzelfde onderwerp en dat er volgende week een debat zal plaatsvinden. Het is nog niet duidelijk wanneer dit wordt gepland, maar dit zal aan het einde van de dag duidelijk zijn.

Mevrouw **Keijzer** (CDA): Ik heb een punt van orde. Door de Kamer is nadrukkelijk gevraagd om dit debat komende dinsdag na de stemmingen te voeren. Ik hecht eraan om dit hier te benadrukken. Wellicht spreek ik voor mijn beurt en wilde mevrouw Dijkstra dit ook zeggen.

De **voorzitter**: Ik ga niet over de centrale planning. Wij zullen dit aan het einde van de dag weten.

Sluiting 11.30 uur