



Ketenbureau
PGB

Ketenbureau PGB
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Contactpersoon

Datum

28 oktober 2016

Ons kenmerk

KB/PGB-145

Bijlage(n)

1

Betreft: Voortgangsrapportage 'No regret werkagenda 2016'

Aan de leden van het Bestuurlijk Overleg Ketenregie,

Met deze brief informeer ik u over de stand van zaken in de trekkingsrechtenketen. Het zijn drukke en bewogen vier maanden geweest. Ook in deze zomermaanden heeft de keten belangrijke resultaten geboekt op thema's uit de 'No regret werkagenda 2016' (hierna: 'werkagenda'). Hierbij en bij de stand van zaken ten aanzien van de betalingen door de SVB sta ik stil in deze rapportage.

Tevens is er de afgelopen maanden hard gewerkt aan de opdracht om in samenwerking met ketenpartijen te komen tot een nadere uitwerking van de uitgangspunten voor het budgethoudersportaal. Per Saldo heeft hierbij nadrukkelijk het voortouw genomen. Ook is onderzoek gedaan naar welke investeringen in de ICT van de SVB in de komende jaren wenselijk zijn t.b.v. procesverbetering en kostenbesparing.

Daarnaast is onder voorbehoud besloten om per 1 november de controles op declaraties door de SVB te handhaven. Over deze opdrachten en de stand van zaken ten aanzien van het afschaffen van coulonce heb ik afzonderlijk aan u gerapporteerd.

De afgelopen maanden is er uitvoerig gesproken over de toekomst van de uitvoering van het pgb-trekkingsrecht. Ik constateer dat partijen in de discussie gezamenlijk vastgestelde uitgangspunten zoals de wenselijkheid van een nieuw portaal en vergaande standaardisering en digitalisering delen. Het Ketenbureau PGB wil zich in deze discussie dienstbaar opstellen richting de partijen, luisteren naar de opvattingen, overeenkomsten en verschillen expliciteren en meedenken over mogelijke oplossingen. Hiervoor zijn door het Ketenbureau met ketenpartijen bijeenkomsten georganiseerd over de ontwikkeling en de bouw van het portaal en wat hiervoor nodig is om het portaal te kunnen laten functioneren. Centraal staat het perspectief van de budgethouder en het besef dat een gezamenlijke oplossing moeten worden gevonden. De eind september door Per Saldo aangereikte en door de keten onderschreven functionele wensen ten aanzien van het portaal zijn daarbij van groot belang.

Het stimuleren en organiseren van de verbinding in de keten wordt de komende periode doorgezet. Het Ketenbureau zal informele bijeenkomsten organiseren voor medewerkers uit de keten over bijvoorbeeld wettelijke vertegenwoordiging.

Ketenpartijen hebben in de afgelopen maanden met het Ketenbureau PGB gewerkt aan de verschillende opdrachten. Deze trajecten leggen echter een beslag op dezelfde capaciteit van de ketenpartijen als beschikbaar is voor de No-regret werkagenda. Voor een aantal onderdelen van de No-regret werkagenda 2016 geldt dat deze door de discussie over de uitwerking van het portaal vertraging hebben opgelopen en later worden gerealiseerd. Dat geldt voor o.a. de uitvoeringsvariant waarbij de budgethouder zorgovereenkomsten en mutaties consequent indient bij de verstrekker, voor het verplaatsen van de communicatie met budgethouders naar verstrekkers als gevolg daarvan, voor de mogelijkheden van één budget per wet, en afspraken over bijzondere gevallen zoals het budget via een centrumgemeente. Desondanks deze vertraging is de keten er opnieuw in geslaagd enkele belangrijke stappen te zetten, en de stabiliteit van de keten te vergroten in het belang van de budgethouder.

a)Voortgang werkagenda

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

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

1. Voortgang met betrekking tot afronding van 2015

Over de voortgang en afronding van 2015 heb ik u in mijn brief van 16 juni jl.¹ geïnformeerd.

Samen met de SVB en de VNG heb ik afgelopen zomer de stand van zaken omtrent aflopende budgetten nauwkeurig gemonitord, en een overzicht van het aantal aflopende gemeentelijke budgetten tot en met augustus 2016 tijdelijk online gepubliceerd. Deze website is op 1 september off-line gehaald. Met de keten is geconcludeerd dat de jaarovergang 2015/2016 en het piekmoment op 1 mei 2016 beheerst zijn verlopen.

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

- *Afschaffen noodmaatregel:* Over de stand van zaken ten aanzien van het afschaffen van de noodmaatregel heb ik u apart geïnformeerd. In het kader van het afschaffen van het coulancebeleid is goede communicatie aan budgethouders, vertegenwoordigers en zorgverleners een essentiële voorwaarde geweest:
 - De SVB heeft alle budgethouders en zorgverleners brieven gestuurd met informatie over het afschaffen van de coulancebeleid;
 - De VNG heeft alle communicatiemiddelen voor budgethouders en zorgverleners ook ontsloten voor medewerkers van gemeenten via het forum Sociaal Domein;
 - Aanvullend heeft de SVB grote zorginstellingen actief benaderd die nog niet conform alle voorwaarden facturen insturen naar budgethouders;
 - Voor medewerkers van gemeenten zijn door de VNG en de SVB onder andere acht regionale bijeenkomsten georganiseerd in september en oktober;

¹ Brief KB/PGB-125, d.d. 16 juni 2016

- Voor de 100 grootste zorginstellingen heeft de SVB zes bijeenkomsten georganiseerd.
- *Ondersteuning bij (loon)beslag onder zorgverleners:* In een situatie waarbij de zorgverlener schulden heeft, kan bij de werkgever (loon)beslag onder derden worden gelegd. De gemiddelde budgethouder is daarvoor niet toegerust, en heeft hulp en ondersteuning nodig bij dit aspect van de werk- of opdrachtgeverstaak. De SVB kan tot op heden de budgethouder slechts adviseren over het derdenbeslag. Ketenpartijen hebben daarom besloten om de ondersteuning aan de budgethouder vanuit de SVB op dit punt uit te breiden door de derdenverklaring voor de budgethouder op te maken en informatiemateriaal aan te bieden. SVB zal op korte termijn starten met deze extra ondersteuning.
- *Vrijwillige storting:* De huidige werkwijze voor vrijwillige stortingen is bewerkelijk en leidt tot extra administratieve lasten, zowel bij de budgethouder als bij de SVB. Ketenpartijen zijn gekomen tot een korte termijn oplossing. De Nederlandse Bank (DNB) stelt echter eisen aan SVB voor het omgaan met vrijwillige stortingen. Om deze reden zal de SVB het voorstel bespreken met DNB.
- *Rechtmatige start 2017:* Een belangrijke voorwaarde voor een rechtmatige start 2017 is het afschaffen van de coulance op declaraties en zorgovereenkomsten vóór 1 januari 2017. Daarnaast zal een tijdig vastgesteld controleprotocol voor 2017 bijdragen aan het voorkomen van knelpunten m.b.t. rechtmatigheid. Naar verwachting zal dit protocol nog dit jaar worden vastgesteld. Voor een rechtmatige start in 2017 is het van belang dat eventuele resterende ambtshalve zorgovereenkomsten aan het eind van 2016 zoveel mogelijk weggewerkt zijn. Het Ketenbureau PGB monitort het tempo van de afname van het aantal ambtshalve zorgovereenkomsten: tussen juni en oktober is het aantal ambtshalve zorgovereenkomsten met van 10.500 naar 8.500 gedaald. De activiteiten voor een rechtmatige start zijn opgenomen in een Plan van Aanpak Rechtmatigheid dat op 27 oktober is vastgesteld in het Overleg Ketenregie.

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

- *Het gebruik van uniforme, gestandaardiseerde modellen voor zorgovereenkomsten, declaratie- en mutatieformulieren, en onderzoeken van de mogelijkheden tot verplicht gebruik hiervan:* Afgelopen maanden zijn de bestaande standaardformulieren nogmaals tegen het licht gehouden door de SVB, Per Saldo en BVKZ. Dit heeft geleid tot een aantal concrete verbeteringen, zoals de mogelijkheid om aanvullende afspraken tussen budgethouder en zorgverlener cq. zorginstelling in de overeenkomst op te nemen. De ketenpartijen hebben de aangepaste formulieren in het Overleg Ketenregie van 22 september vastgesteld. De modellen worden periodiek herzien en verbeterd.

De ketenpartijen hebben al eerder gezamenlijk besloten om de standaardformulieren voor zorgovereenkomsten, wijzigingen en declaraties verplicht te stellen. De ketenpartijen bereiden de implementatie voor. Voor verplichtstelling is aanpassing van regelgeving nodig, welke in voorbereiding

gereed is. Over de verplichtstelling per 1 april 2017 van de standaardformulieren voor zorgovereenkomsten en wijzigingen op zorgovereenkomsten is op 27 oktober besloten in het Overleg Ketenregie.

- *ICT-No regret investeringen*

In overleg met ketenpartijen is de SVB gevraagd na te gaan welke verbeteringen in de periode 15 juli - 1 januari gerealiseerd kunnen worden door te investeren in de ICT-infrastructuur. Randvoorwaarde daarbij is dat deze investeringen zich kwalitatief en/of kwantitatief moeten terugverdienen voor 1-1-2018, dan wel overdraagbaar zijn naar een andere partij. Op deze wijze is geborgd dat er besluitvorming kan plaatsvinden over verbeteringen die vooruitlopend op het ontwikkelen van een budgethoudersportaal al mogelijk zijn. Deze investeringen maken geen deel uit van de Top-14 investeringen van de SVB.

Met de ketenpartners zijn de volgende drie onderwerpen (Top-3) geselecteerd

1. Track & Trace voor declaraties: de budgethouder wordt in staat gesteld om het verloop van een declaratie te volgen;
2. Zorgovereenkomsten, declaraties en facturen die worden gescand zichtbaar maken in het portaal. Hierdoor kunnen alle partijen via het portaal zien welke fysieke documenten de SVB heeft verwerkt;
3. Koppeling CAK en SVB: Na afsluiting van een budget worden de uitnuttingsgegevens alsmede de budgetgegevens via een bericht verstuurd naar het CAK. Dit voorkomt dat de zorgverstrekkers deze gegevens bij een (jaar)afsluiting handmatig moeten invoeren in het portaal van het CAK

Afgelopen periode is gewerkt aan het opstellen voor de functionele specificaties (Use Cases) voor de onderdelen 'Track & Trace' en 'Inzien documenten'. De uitwerking van het onderdeel 'Track & Trace' ligt voor op schema, het onderdeel 'Inzien documenten' enigszins achter op de planning. De verwachting is dat deze uitloop geen effect zal hebben op de uiteindelijk opleverdatum van deze functionaliteit. Voor 'Track & Trace' wordt de specificatie in oktober afgerond, voordat de realisatie wordt ingepland.

Voor de koppeling CAK en SVB zijn wij in afwachting van verdere afstemming met het CAK, en de pilot die zij doen met gemeenten.

- *Heldere afspraken over onderlinge verwachtingen in de keten toegespitst op meetbare financiële afspraken en prestatie-indicatoren:* Voor de uitvoering van het trekkingsrecht pgb-systeem werken partijen intensief samen en zijn daarbij onderling afhankelijk van elkaars prestaties in de keten. De samenwerkingsafspraken gaan over de kwaliteit van de diensten van ketenpartijen voor de budgethouders als ook de dienstverlening ten opzichte van elkaar. De ketenpartijen hebben juni jl. ingestemd met de samenwerkingsafspraken voor 2016. Aansluitend is in juli gestart met de vormgeving van de samenwerkingsafspraken 2017. Deze zullen naar verwachting eind dit jaar worden vastgesteld.
- *Het opstellen van een regulier jaarproces waarin tijdlijnen en deadlines van individuele ketenpartijen goed op elkaar aansluiten:* De jaarprocessen zijn door middel van een zogeheten planning- & control (P&C)-cyclus voor de keten de afgelopen periode in concept uitgewerkt. De inrichting is gebaseerd op de

praktijkervaringen, zoals deze in de afgelopen periode gezamenlijk zijn opgedaan. Het streven is hierbij tot een cyclus te komen waarbij regel- en administratiedruk bij ketenpartners zo beperkt mogelijk blijft. Dat wil zeggen; zo min mogelijk verschillende documenten en verantwoordingsmomenten.

Een belangrijk specifiek jaarproces omvat de jaarlijkse beleids- en tariefsaanpassingen (ook wel jaarovergang genoemd). Wat de jaarovergang een complex vraagstuk maakt, is dat de verschillende activiteiten in korte tijd uitgevoerd moeten worden en processen van ketenpartijen goed op elkaar moeten aansluiten. Daarom zijn voor de jaarovergang 2016/2017 met ketenpartijen specifieke afspraken gemaakt over onder andere de tijdigheid en kwaliteit van de aan te leveren toekenningsbeschikkingen (tkb's). Uit de in dit kader uitgevoerde metingen blijkt de kwaliteit van de aanlevering van tkb's sterk is verbeterd ten opzichte van vorig jaar: gemeenten leveren 90% en zorgkantoren leveren 98% van de initiële tkb's correct aan. Ik constateer dat partijen hierin grote stappen in hebben gemaakt.

Ketenpartijen hebben besloten gemeenten met een hoge kwaliteit van aanleveren eenzelfde uiterlijke aanleverdatum als de zorgkantoren te gunnen, namelijk 15 december. Voor de overige gemeenten geldt een eerdere aanleverdatum van uiterlijk 1 november. Ketenpartijen lijken hiermee de juiste voorwaarden voor een stabiele jaarovergang te hebben gecreëerd. Ik constateer samen met de ketenpartijen dat de pgb-keten zich – in tegenstelling tot de jaarovergang 2015/2016 - in een stabiele fase van uitvoering bevindt.

- *Opstellen begroting uitvoeringskosten trekkingsrecht pgb door SVB in 2017:* In de afgelopen maanden is gezamenlijk hard gewerkt aan de begroting 2017 van de SVB voor de uitvoering van het trekkingsrecht pgb (exclusief ICT investeringen). In het Bestuurlijk Overleg van september is de begroting vastgesteld.

Toedeling van de uitvoeringskosten over de wettelijk domeinen vindt, zoals in het afgelopen jaar, plaats op basis van aantallen zorgovereenkomsten (ZOK's). Op basis hiervan komt de conceptbijdrage voor Wmo/Jeugdwet uit op €35,1 mln.-, en de bijdrage voor Wlz/Zvw op €28,4 mln.

- *Rol van de zorgverlener in het proces en de informatievoorziening vanuit de SVB naar zorgverleners:* In de pgb-trekkingsrechtketen is het de verantwoordelijkheid van de budgethouder om diens zorgverlener te informeren. Toch is het de keten in totaliteit die moeilijkheden ondervindt wanneer de zorgverlener deze informatie niet krijgt of hier niet naar handelt. Om deze reden hebben de ketenpartijen de SVB de opdracht gegeven om - ter ondersteuning aan de budgethouder en de keten - zorgverleners rechtstreeks algemene informatie te verstrekken. Deze algemene informatie is tevens per 1 augustus te vinden op de website www.svb.nl/zorgverlener. Daarnaast heeft de SVB in september zes bijeenkomsten voor de 100 grootste zorginstellingen georganiseerd.

b) Betalingen

In mijn brief van 16 juni heb ik u reeds geïnformeerd over de stand van zaken rondom de betalingen door de SVB. De betalingen van zowel het eerste als het tweede kwartaal van 2016 vertoonden grote stabiliteit.

De bijgesloten voortgangsrapportage van de SVB laat eenzelfde beeld zien over de maanden juli, augustus en september:

- In juli zijn 98% van de correct aangeleverde declaraties binnen 10 dagen betaald, in augustus en september 99%;
- De voorraad declaraties was in juli, augustus en september niet groter dan in 10 dagen verwerkt kan worden;
- In juli zijn 11, in augustus 7 en in september 4 spoedbetalingen verricht door het RRT;
- De bereikbaarheid was op orde. De wachttijd aan de telefoon bedroeg in juli gemiddeld 9 seconden, in augustus gemiddeld 7 seconden en in september gemiddeld 9 seconden.

c) Tot slot

Met de belangrijke resultaten die in de zomermaanden zijn geboekt, heeft de keten een volgende stap gezet met het verbeteren van de keten voor de budgethouder. Tegelijk is er nog veel werk te doen en zullen ook de komende maanden weer inzet en betrokkenheid van de ketenpartijen vragen. Bijvoorbeeld m.b.t. de uitvoering van de jaarovergang, de jaarafsluiting, de bouw en ontwikkeling van een budgethoudersportaal, investeringen in de ICT bij de SVB en het opstellen van een werkagenda voor 2017. Begin 2017 informeer ik u weer over de voortgang.

Hoogachtend,

Maarten A. Ruys
Ketenregisseur trekkingsrecht pgb