

Voortgangsrapportage PGB – vierde kwartaal 2016

Peildatum 19 januari

De SVB biedt periodiek inzicht in de voortgang ten aanzien van de betalingen en de bereikbaarheid van de SVB. De resultaatsafspraken zijn geclusterd in de volgende drie hoofdstukken, waarop middels deze rapportage de stand van zaken wordt gegeven:

1. Presteren SVB bij uitbetalen
2. Spoedbetalingen via het Rapid Response Team (RRT)
3. Telefonische bereikbaarheid SVB

Waar gerapporteerd wordt over declaraties betreft het declaraties die in oktober, november en december zijn ingediend bij de SVB en betaald zijn door de SVB. Deze declaraties hebben betrekking op zorg geleverd in eerdere periodes.

Deze rapportage geeft het volgende beeld:

- De betalingen zijn stabiel, in oktober zijn 99% van de correct aangeleverde declaraties binnen 10 dagen betaald, in november 98% en in december 97%;
- De voorraad declaraties was in oktober, november en december niet groter dan in 10 dagen verwerkt kan worden;
- In oktober zijn 13, in november 5 en in december zijn geen spoedbetalingen verricht door het RRT;
- De bereikbaarheid is op orde. De wachttijd aan de telefoon bedroeg in oktober en november gemiddeld 7 seconden en in december gemiddeld 9 seconden.

1. Presteren SVB bij uitbetalen

a. Maandbetalingen

Over de maand oktober heeft de SVB 77.260 maandbetalingen uitgevoerd, over november 74.637 en over december zijn 67.581 maandbetalingen uitgevoerd.

b. Betaalsnelheid declaraties

Met de Tweede Kamer is afgesproken dat correct ingediende declaraties binnen 10 werkdagen betaald dienen te zijn. Wettelijk gezien is de SVB verplicht om declaraties binnen een termijn van 30 kalenderdagen te voldoen. De SVB monitort de betaalsnelheid middels een maandelijkse steekproef waarbij 320 posten worden getrokken op de betaalbaar gestelde declaraties.¹ Iedere maand rapporteert de SVB het percentage correct ingediende declaraties met een betalingstermijn van 10 werkdagen en het percentage correct ingediende declaraties met een betalingstermijn van 30 kalenderdagen. Correcte declaraties zijn declaraties die in één keer juist, tijdig en volledig zijn aangeleverd en verwerkt kunnen worden in het systeem (ook wel gladde declaraties genoemd). De SVB heeft voor deze budgethouders een geldige toekenningsbeschikking en een geldige zorgovereenkomst geregistreerd.

Tabel 1 geeft weer welk percentage van de correct ingediende declaraties binnen 10 werkdagen en welk percentage binnen 30 kalenderdagen betaald is. In de kolommen is per maand het percentage weergegeven voor ingediende declaraties die betrekking hebben op zorg geleverd in voorgaande periodes, voornamelijk in de maand ervoor. Zo zijn in de kolom september de resultaten weergegeven ten aanzien van betalingen die in september zijn verricht voor ingediende declaraties die betrekking hebben op zorg geleverd in voorgaande maanden, voornamelijk augustus.

Tabel 1. Tijdigheid betaling correct ingediende declaraties- op basis van steekproef

	Oktober	November	December
Declaraties in 10 werkdagen betaald	99,4%	97,5%	96,5%
Declaraties in 30 kalenderdagen betaald	100,0%	98,7%	99,7%

Zoals eerder aangegeven in de Marsroute (voorloper van de voortgangsrapportage), is het nog niet mogelijk om declaraties middels een soort “track and trace” functionaliteit vanaf het moment van ontvangst tot aan het moment van betaling binnen de systemen van de SVB te volgen. Het is wel mogelijk om de doorlooptijd van een declaratie vanaf het moment van indexeren tot en met het moment dat een medewerker een declaratie invoert in het “budgetscherm” te meten. Daarna gaat een declaratie het betaalproces in. Het gaat hier om alle uurloondeclaraties, er wordt geen onderscheid gemaakt tussen correcte en niet-correcte declaraties.

Om te kunnen voldoen aan de afspraak dat declaraties binnen de termijn van 10 werkdagen na ontvangst zijn betaald, is randvoorwaardelijk dat deze binnen een termijn van 8 werkdagen zijn ingevoerd in het budgetscherm.

Het percentage declaraties die deze stappen binnen 8 dagen hebben doorlopen, is in oktober gemiddeld 98%, in november en december 97%.

¹ Werkwijze steekproef: Het ministerie van VWS en de SVB zijn in 2015 overeen gekomen dat de doorlooptijd van betalingen van declaraties gemeten wordt aan de hand van een steekproef. Omdat de afspraak is gemaakt dat correcte declaraties binnen 10 werkdagen worden betaald, worden de niet-correcte declaraties die niet binnen de 10-dagen termijn zijn betaald, handmatig uit de steekproef verwijderd. Niet-correcte declaraties die wel binnen 10 dagen zijn betaald, blijven in de steekproef. Correcte declaraties wil zeggen: declaraties die in één keer juist, volledig en tijdig zijn aangeleverd en zonder handmatig ingrijpen van de SVB verwerkt kunnen worden in het systeem. De SVB heeft voor deze budgethouders een geldig TKB en een geldige zorgovereenkomst geregistreerd. Bij niet-correcte declaraties is aanvullende actie nodig om ze betaalbaar te stellen. Op deze manier wordt gekeken naar de prestatie van de SVB en wordt de uitkomst niet beïnvloed door factoren waar de SVB geen invloed op heeft.

c. Stand van de voorraad declaraties per 31 december 2016

Op 31 december bedroeg het aantal openstaande declaraties 14.724 stuks. Conform afspraak is dit aantal niet groter dan in tien dagen verwerkt kan worden. De voorraad declaraties is iets opgelopen in december. In de maand december zijn circa 12% meer declaraties ontvangen dan in november. Deze hogere instroom is in lijn met het reguliere seizoenspatroon waarbij in de laatste maanden van het jaar de instroom toeneemt. In september zijn de activiteiten rondom het versterken van rechtmatigheid gestart. Deze zijn voortgezet in november en december. Budgethouders die een declaratie insturen die niet correct is, worden gebeld en ontvangen een brief, alvorens hun declaratie wordt uitbetaald. Na afloop van de gewenningsperiode worden declaraties die niet correct zijn ingediend niet langer betaald.

Tabel 2. Declaraties (peildata 31 oktober, 30 november, 31 december)

	Oktober	November	December
Instroom declaraties	137.763	154.915	172.170
<i>Voornamelijk declaraties over zorg geleverd in maand eerder</i>			
Uitstroom declaraties	140.427	151.660	170.605
<i>Voornamelijk declaraties over zorg in maand eerder</i>			
Voorraad op peildatum	9.904	13.159	14.724

d. Afgekeurde betalingen

Over de maand oktober zijn (voornamelijk in november) 178.441 betalingen verricht. Er zijn 101.181 betalingen verricht op basis van ingediende declaraties en zijn er 77.260 maandbetalingen verricht. Daarnaast zijn er 385 betalingen afgekeurd, vanwege overschrijding van het maximum tarief of omdat er onvoldoende budget was. In november is gestart met de handhaving in het kader van het versterken van de rechtmatigheid. Vanaf dat moment zijn declaraties gecontroleerd op met de keten overeengekomen controlepunten. Betalingen zijn afgekeurd als declaraties niet correct zijn aangeleverd. Over de maand november zijn 162.251 betalingen verricht, waarvan 87.614 op basis van ingediende declaraties en 74.637 maandbetalingen. Het uitvalpercentage, gebaseerd op een wekelijks uitgevoerde steekproef, was in november gemiddeld circa 20%. Over de maand december zijn op peildatum 31 december 80.586 betalingen verricht, waarvan 13.005 op basis van ingediende declaraties en 67.581 maandbetalingen. Het uitvalpercentage was in december gemiddeld circa 17%.

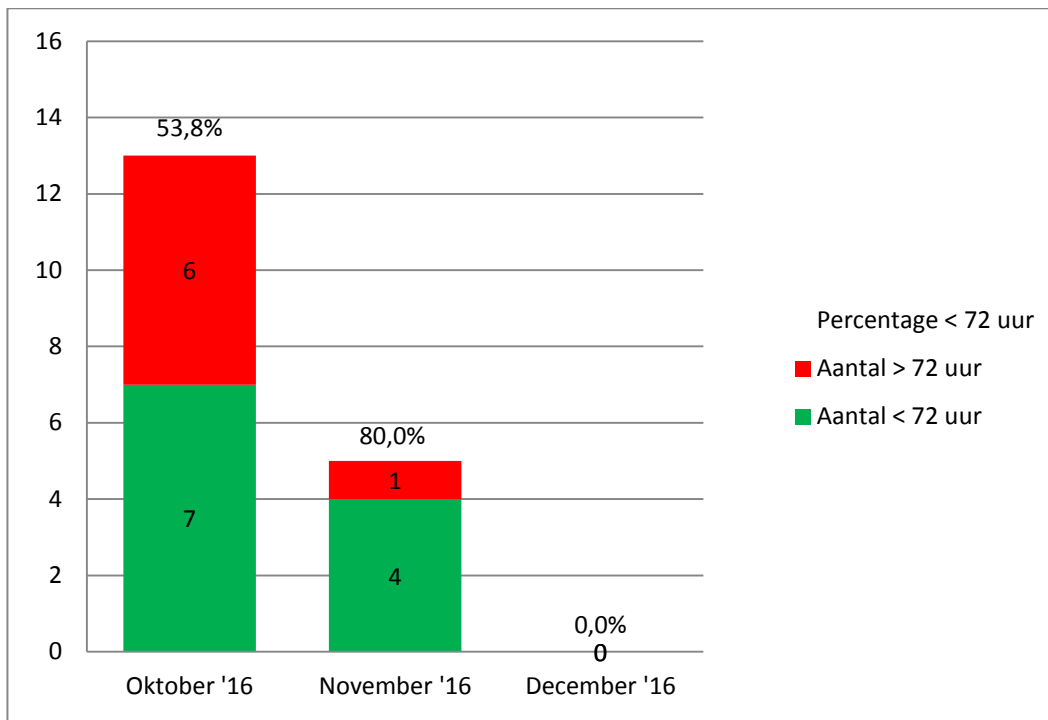
2. Spoedbetalingen via het Rapid Response Team (RRT)

In de periode van 1 oktober tot en met 31 december 2016 zijn 62 verzoeken tot spoedbetalingen ingediend bij het RRT. 18 verzoeken leidden tot een spoedbetaling, waarvan 13 in oktober en 5 in november. In december hebben er geen spoedbetalingen plaats gevonden. Daarnaast zijn er deze drie maanden 44 verzoeken geweest die niet tot een betaling hebben geleid, omdat het een verzoek tot bijvoorbeeld herstel van het dossier betrof of omdat de betaling al in het reguliere proces heeft plaatsgevonden. Ook komt het voor dat er een verrekening heeft plaats gevonden met eerder betaalde declaraties.

Het aantal en de doorlooptijd van de spoedbetalingen wordt in grafiek 1 per maand weergegeven. De hoogte van een staaf betreft het totaal aantal spoedbetalingen. Het percentage boven de staaf geeft weer hoeveel spoedbetalingen binnen 72 uur verwerkt zijn (de groene categorie).

Er zijn van 1 oktober tot en met 31 december 2016 11 spoedbetalingen binnen 72 uur verricht (61% van 18 betaalde spoedbetalingen). Er zijn 7 spoedbetalingen later dan 72 uur betaald (39% van 18 betaalde spoedbetalingen). Het aantal verrichte spoedbetalingen in het derde kwartaal 2016 is wederom afgenomen ten opzichte van het tweede kwartaal 2016.

Grafiek 1. Doorlooptijd² spoedbetalingen oktober-december 2016



3. Telefonische bereikbaarheid

In oktober zijn 42.911 telefoontjes binnengekomen, met een gemiddelde wachttijd van 7 seconden. In november is het aantal binnengekomen telefoontjes 54.976. De wachttijd was 7 seconden. In december zijn 57.952 telefoontjes binnen gekomen, met een gemiddelde wachttijd van 9 seconden.

De meest gestelde vragen hadden betrekking op informatie over de uitbetaling van de zorgverlener en ook de vraag of ingestuurde of geüploade documenten al verwerkt waren, is veel gesteld. In verband het naderende einde van het jaar is er veel gebeld over een verwacht budgettekort en of er al een nieuw budget voor 2017 is geregistreerd.

De SVB monitort deze ontwikkeling en zet waar nodig medewerkers flexibel in. De ontwikkeling van de bereikbaarheid is weergegeven in grafiek 2.

² De doorlooptijd wordt berekend vanaf het tijdstip waarop de mail in de RRT mailbox binnen komt tot het tijdstip waarop de betaalopdracht naar de bank gaat. De doorlooptijd wordt gemeten in uren, en niet in werkdagen. In de berekening van de doorlooptijd zijn ook de herhaalde meldingen meegenomen. Die doorlooptijd is berekend vanaf het moment dat het oorspronkelijke formulier binnen kwam tot het moment van betaalbaar stellen aan de bank na de herhaalde melding.

Grafiek 2. Bereikbaarheid frontoffice 2016

