

Leden van de Tweede Kamer
Vaste Commissie VWS
Postbus 20018
2500 EA 'S-GRAVENHAGE

Ons kenmerk

Uw kenmerk

Betreft

Bijdrage Per Saldo voor AO
trekkingsrecht 20 mei 2015

Datum

19 mei 2015

Geachte leden van de Vaste Commissie Volksgezondheid van de Tweede Kamer,

Op 20 mei a.s. debatteert u met de staatssecretaris over de voortgang in het oplossen van de problemen met het trekkingsrecht pgb. Hierbij onze bijdrage voor uw inbreng.

Algemene reactie

Per Saldo en Ieder(in) zien dat er de afgelopen periode vorderingen zijn gemaakt met het beter laten verlopen van de uitbetalingen. Tegelijk constateren wij dat nog teveel budgethouders te maken hebben met uitbetalingsproblemen. Dagelijks komen er nog teveel meldingen binnen. Te late en foutieve uitbetalingen raken betrokkenen direct, daarnaast wordt het vertrouwen in het systeem hiermee op de proef gesteld. Helaas constateren we dat bij complexe dossiers of incorrecte declaraties er niet tijdig en/of volledig wordt uitbetaald. Hierin hebben de ketenpartners in het trekkingsrechtstelsel – gemeenten, zorgverzekeraars, zorgkantoren – een grote verantwoordelijkheid naar hun budgethouders om de nodige acties tijdig en correct uit te voeren. Waardoor de SVB de mogelijkheid krijgt haar rol naar behoren uit te voeren.

Per Saldo en Ieder(in) zijn van mening dat de SVB proactief contact moet opnemen met budgethouders om betalingen tijdig en correct te laten verlopen. De SVB moet de verantwoordelijkheid krijgen voor het oplossen van belemmeringen tot uitbetaling van declaraties, facturen en maandlonen in het kader van het trekkingsrecht pgb.

Het is *noodzaak* het systeem te wijzigen en te vereenvoudigen om de trekkingsrecht problemen duurzaam op te lossen. Dit moet echt snel gebeuren willen we deze problemen achter ons kunnen laten. Per Saldo en Ieder(in) verzoeken de Kamer dit te ondersteunen. Daarnaast willen Per Saldo en Ieder(in) snel in gesprek met betrokken partijen (VNG, ZN, VWS). Doel is het trekkingsrechtstelsel solide, gebruiksvriendelijk, uitvoerbaar en betaalbaar te maken.

Uitbetalingen

De correcte declaraties gaan beter door het proces en worden sneller uitbetaald. Echter leeft er bij Per Saldo nog onduidelijkheid over het deel van de declaraties dat behoort tot de niet correcte declaraties. Ook over de communicatie met budgethouders heeft Per Saldo nog vragen. Hoe worden budgethouders geïnformeerd door de SVB indien er een belemmering is voor uitbetaling? Hoe wordt dit opgelost en wanneer kan de SVB wel tot uitbetaling overgegaan? Per Saldo krijgt dagelijks veel meldingen binnen voor spoedbetalingen. Op 18 mei jl. meer dan 70.

Voor maandloonbetalingen stelt de staatssecretaris dat 4% van de maandloners terecht niet zijn uitbetaald. Dit is bijzonder zuur voor budgethouders. Zij doen er alles aan om de uitbetalingen te laten slagen. Door fouten in het administratieve proces kunnen er zaken verkeerd in dossier komen te staan waardoor dat een uitbetaling belemmert. Bijvoorbeeld een schijnbaar tekort aan budget doordat er allen op Wmo een pgb staat geregistreerd i.p.v. ook op Zvw. Er lijkt dan sprake van uitputting of overschrijding van budget, terwijl dit feitelijk niet het geval is. Ook hebben budgethouders veelvuldig bij Per Saldo gemeld dat zij overeenkomsten meermalen hebben toegestuurd aan de SVB, maar de SVB meldt deze niet te hebben ontvangen.

De budgethouder moet erop kunnen rekenen dat er correct en tijdig wordt uitbetaald. Per Saldo en leder(in) zijn van mening dat de SVB hiervoor verantwoordelijk is, ook indien er belemmeringen gesignaleerd worden die nog opgelost moeten worden. Dit uitgangspunt moet ook een centrale plek krijgen in het herstelplan.

Op aandringen van Per Saldo zijn er met de SVB afspraken gemaakt die hebben geresulteerd in een beter proces rondom het Rapid Response Team. De snelheid van spoedbetalingen is aanzienlijk verbeterd. Toch ziet Per Saldo bij 10% van de spoedmeldingen dat de afgesproken termijn van 3 dagen tot uitbetaling door de SVB niet wordt gehaald. Wij vinden dat wanneer budgethouders zich melden voor een spoedbetaling zij moeten kunnen rekenen op een uitbetaling binnen 3 werkdagen. Vertraging van uitbetaling in urgente situaties is ernstig. Hier moet snel een verbeterstap worden gemaakt. Ook constateert Per Saldo nog steeds terugkerende spoedmeldingen waar het termijn echt te lang wordt overschreden (tussen 9 dagen en 2 maanden door bijvoorbeeld een niet geregistreerde zorgovereenkomst die wel gestuurd is) en situaties waar een budgethouder gedwongen wordt om iedere maand weer een spoedbetaling aan te vragen omdat de reguliere aanvraag in het proces telkens weer stopt.

Schade

Per Saldo en leder(in) hebben nadrukkelijk aangedrongen op het vergoeden van aantoonbare materiële schade door de invoeringsproblemen bij het trekkingsrecht pgb. Een regeling hiervoor zien wij zo spoedig mogelijk tot uitvoering komen. Budgethouders moeten kunnen rekenen op een ruimhartige vergoedingsregeling. Met VWS zijn wij van mening dat variant 1 uit de voorstellen van de staatssecretaris hiervoor de beste keus is. De regeling moet daarnaast eenvoudig in de uitvoering zijn, waarbij het essentieel is dat dit vooraf wordt getoetst bij budgethouders.

De SVB heeft grote stappen gezet om de bereikbaarheid te verbeteren. Per Saldo is daar blij mee. Meer budgethouders kunnen hun weg naar de SVB vinden en krijgen antwoord op hun vragen. Ook is het positief dat er gestuurd wordt door VWS en SVB op de kwaliteit van het contact tussen SVB en budgethouders. Dit is ook nodig omdat het kennisniveau en klantvriendelijkheid nog te wensen laat, afgaande op de reacties die Per Saldo hierover ontvangt van budgethouders. Hierbij is van belang aan te geven dat wij vinden dat het callcenter direct en in 1 keer in staat moet zijn om budgethouders direct te helpen met het doorvoeren van een correctie bijvoorbeeld na een foute uitbetaling (verkeerde wet, verkeerd rekeningnummer, verkeerd aantal uren ect.). Ook moeten budgethouders zich op een eenvoudige wijze problemen of signalen kunnen melden bij de SVB die niet direct de uitbetaling betreffen maar meer overstijgend zijn. Het is goed te zien dat VWS dit beaamt in de brief.

Om incorrecte declaraties te voorkomen blijft het van belang dat budgethouders goed geïnformeerd en geïnstrueerd worden over de wijze van werken met trekkingsrechten. Ook dienen eenvoudige formulieren beschikbaar komen waar alle wijzigingen op zorgovereenkomsten kunnen worden doorgevoerd door de budgethouder.

Vereenvoudiging trekkingsrecht noodzakelijk

In zijn brief schrijft staatssecretaris van Rijn dat hij met betrokken partijen wil werken aan de vereenvoudiging van het systeem. Per Saldo en Leder(in) staan hier volledig achter en willen graag samenwerken met de staatssecretaris. Het is van groot belang dat op korte termijn stappen worden gezet om het trekkingsrechtssysteem solide, gebruiksvriendelijk, uitvoerbaar en betaalbaar te maken. Daarom pleiten wij voor vereenvoudiging in controle en uitvoeringshandelingen. Ook een vereenvoudiging in de verschillende tarieven kan bijdrage aan de solide uitvoering. Budgethouders moeten kunnen rekenen op uitbetaling en er moet meer flexibiliteit komen in de uitvoering en het gebruik. De vereenvoudiging van het systeem moet een plaats krijgen in het verbeterplan.



Mw. mr. Aline Saers-Molenaar
directeur



Illya Soffer
directeur Leder(in)

Voor nader contact Per Saldo: Cynthia Vogeler 06-52602453

Voor nader contact Leder(in): Marijke Hempenius 06-25276155