

Kan dat niet eenvoudiger?!

PGB-uitvoeringspraktijk nog altijd ingewikkeld en omslachtig

Een groot aantal budgethouders en zorgverleners verkeert iedere maand opnieuw in onzekerheid of zij de rekening van de zorg en ondersteuning betaald krijgen. Ook komt het voor dat de zorgverlener noodgedwongen de hulp stopzet omdat betaling uitblijft. Wij vragen de Kamer zich sterk te maken voor een eenvoudiger en gebruiksvriendelijk systeem, een uitvoering waarop je kan rekenen en een uitvoerder die naast de budgethouders staat.

Waarvoor was het PGB ook al weer in het leven geroepen?

- Om passende, flexibele zorg en ondersteuning in te kunnen zetten die in zorg in natura niet te realiseren is.
- Om bewust te kunnen kiezen voor eigen regie
- Om een volwaardig alternatief te bieden naast Zorg in natura.

Met het trekkingsrecht via de SVB zien wij het tegenovergestelde gebeuren. Er zijn **problemen** bij:

Budgethouders

- Mensen die een declaratie indienen kunnen er niet vanuit gaan dat betaling voor de geleverde zorg ook daadwerkelijk en foutloos overgemaakt wordt.
- Budgethouders moeten spaargeld gebruiken om zorgverleners te betalen.
- Budgethouders kloppen bij gemeenten of zorgkantoor aan voor een voorschot.
- Nieuwe budgethouders of mensen met een herindicatie moeten soms 3 maanden wachten voordat er een goedgekeurde overeenkomst en zorgbeschrijving is en de zorg kan starten.
- Ook nadat de indicatie/beschikking is afgegeven, moeten mensen heel lang wachten: soms meer dan 3 maanden voordat de daadwerkelijke zorg kan worden ingezet.

Zorgverleners

- Bij complexe dossiers of incorrecte declaraties wordt niet of onvolledig uitbetaald.
- Het duurt lang voordat zorgverleners betaald worden of er een goedgekeurd contract is.
- Veel zorgverleners stoppen met werkzaamheden door betalingsachterstanden.
- Het vertrouwen in het systeem wordt hierdoor op de proef gesteld.

De SVB

- Er wordt door de SVB geen contact opgenomen met mensen die facturen insturen die niet helemaal correct zijn, waardoor betaling uitblijft.
- Veel gaat mis doordat de SVB sterk afhankelijk is van juiste en tijdige aanlevering van gegevens door ketenpartners.
- De klantvriendelijkheid en het kennisniveau van de medewerkers van de SVB moet beter. Veelal wordt een klein deel van de problemen opgelost en blijven andere fouten bestaan.
- De communicatie aan budgethouders laat ernstig te wensen over. Er worden onbegrijpelijke brieven en folders verstuurd.

Er zijn nu snel verbeteringen nodig

Er zijn de afgelopen periode wel vorderingen gemaakt met het beter laten verlopen van de uitbetalingen. Maar dat wil zeker niet zeggen dat de meeste problemen zijn verholpen. Het beeld dat 95% is opgelost is dan ook onjuist. Het houdt geen rekening met mensen die niet zijn uitbetaald omdat ketenpartners gegevens niet hebben aangeleverd of omdat er fouten staan in de declaraties. Daar komt nog bij dat er vermoedelijk tal van fouten zitten in de nu verrichte betalingen die later nog moeten worden hersteld.

Oplossen betalingsproblemen

Dagelijks komen er nog veel meldingen binnen van te late of foutieve uitbetalingen. Die 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 niet en niet volledig wordt uitbetaald. Hierin hebben ook gemeenten, zorgverzekeraars en zorgkantoren een grote verantwoordelijkheid om de nodige acties tijdig en correct uit te voeren. Het doorgeven van wijzigingen aan de SVB, zoals bijvoorbeeld nieuwe zorgovereenkomsten die door zorgkantoor zijn goedgekeurd, moet veel sneller verlopen. Het is belangrijk daar vaste termijnen voor af te spreken.

SVB als pro-actieve uitvoerder

De SVB moet bij incorrecte facturen zelf pro-actief contact opnemen met de budgethouder om het probleem op te lossen. Anders weet de budgethouder niet wat er aan de hand is. Via Mijn PGB moet voor de budgethouder duidelijk zijn wat de actuele stand van zaken is. Op elk moment van de dag moet het voor de budgethouder of diens vertegenwoordiger helder zijn wat het restant van het te besteden budget is en aan welke zorgverleners tot nu toe PGB is uitbetaald.

Verbeteren Communicatie

Om incorrecte declaraties te voorkomen is het van belang dat budgethouders goed geïnformeerd en geïnstrueerd worden over de wijze van het indienen van declaraties. Medewerkers van de SVB moeten in staat zijn om adequaat de problemen op te lossen als budgethouders bellen. Ook moet het aanbrengen van wijzigingen op zorgovereenkomsten eenvoudiger kunnen worden doorgevoerd door de budgethouder.

Structurele oplossing: vereenvoudig de bestaande uitvoering

Een goede uitvoering van het PGB is voor alle budgethouders van cruciaal belang. Het draagt bij aan eigen regie en kwaliteit van leven voor budgethouders en hun naasten. Wij dringen aan op een vereenvoudiging van het huidige systeem. Het systeem is nu zo ingewikkeld dat het fouten uitlokt. Het trekkingsrecht is alleen houdbaar als het echt gebruiksvriendelijk en goed uitvoerbaar wordt.

Wij schetsen hiervoor de volgende richtingen:

- Organiseer onderzoek naar vereenvoudiging in de keten, waardoor met minder betrokken partijen de doelstellingen van het solide PGB bereikt kunnen worden.
- Vereenvoudig de inbreng en variatie van zorgkantoren, gemeenten en zorgverzekeraars binnen het SVB-systeem.
- Op basis van de uitvoering van het herstelplan en de mondelinge toelichting door de SVB moet duidelijk worden of de SVB de aangewezen partij is om het nieuwe pgb-regime uit te voeren of

ieder(in)

dat toch beter (deels) gekozen kan worden voor een andere uitvoeringssystematiek of –organisatie.

- In dat laatste geval is het goed om te onderzoeken of de huidige, betrokken partijen (een deel van) de betalingen kunnen verrichten, zoals bijvoorbeeld het zorgkantoor.

Tot slot

Het lijkt erop dat de laatste tijd minder mensen voor een PGB kiezen of toegewezen krijgen. Het zou natuurlijk mooi zijn als dit komt doordat mensen op alternatieve manieren goede zorg krijgen en geen PGB nodig hebben. Wij krijgen echter signalen dat veel mensen om andere reden afzien van een PGB. Omdat zorgverzekeraars en gemeenten gebruik van PGB ontmoedigen. Of omdat het systeem veel te complex is geworden. Als dat zo is, krijgen steeds meer mensen geen passende zorg meer en dat heeft grote persoonlijke en maatschappelijke effecten. Vandaar onze oproep: zorg dat het PGB gemakkelijk bruikbaar en beschikbaar blijft. Want het PGB blijft broodnodig!