

Per Saldo: `Maak snel het pgb trekkingsrecht systeem eenvoudig, solide en betrouwbaar`

*t.b.v.de Hoorzitting Invoeringsproblematiek trekkingsrechten pgb's
28 mei '15 - BR74540*

Als belangenvereniging voor budgethouders ziet Per Saldo hoe het pgb mensen in staat stelt eigen regie te houden over het leven en veelal thuis te kunnen blijven wonen. Het is goed dat het pgb nu verankerd is in de zorgwetten. Door zorg op maat en flexibiliteit in besteding van een pgb kan dit blijvend worden verankerd in onze samenleving. Het uitgangspunt van wijzigingen in het trekkingsrecht pgb moet budgethouders vooraf zekerheid bieden over bestedingsruimte en verantwoording en tegelijk de administratieve belasting beperken.

Per Saldo staat op het standpunt dat VWS, i.s.m. de SVB, het trekkingsrecht systeem direct en weloverwogen eenvoudig, solide en betrouwbaar dient te maken. Ten behoeve van budgethouders, hun zorgverleners en alle andere betrokken partijen.

Hoofdpunten

1. Betaling op tijd

- a. Budgethouder moet hulpverlener (te allen tijde) op tijd kunnen betalen.
- b. Uitbetalingen van declaraties via regulier proces of spoedbetaling, moeten binnen 10 dagen na binnenkomst tot betaling zijn verwerkt.

2. Eenvoudig en betrouwbaar trekkingsrecht systeem

- a. Budgethouder is regisseur en verantwoordelijke voor zijn pgb.
- b. Regel-arm pgb zonder deelbudgetten en eenvoudig tariefsysteem.
- c. Geen dubbele administratieve handelingen (zorgkantoren/SVB etc.).
- d. Gelijke uitvoeringsafspraken trekkingsrecht pgb over alle wetten.

3. Regie naar budgethouder

- a. Beheersysteem Mijnpgb eenvoudig, actueel en correct.
- b. Na goedkeuring budget flexibiliteit en vertrouwen naar budgethouder.

4. SVB is eindverantwoordelijk voor processen uitbetaling

- a. In het gehele uitbetalingsproces
- b. Ook bij belemmeringen

5. Schaderegeling van kracht

- a. Schaderegeling invoeringsproblemen trekkingsrecht pgb per omgaande invoeren
- b. Ondersteuning voor budgethouders bij schaderegeling

6. Communicatie sleutel tot herstel van vertrouwen

- a. SVB moet budgethouders goed, begrijpelijk en actuele informatie geven
 - b. SVB moet klantvriendelijk en met kennis budgethouders te woord kunnen staan
 - c. SVB moet actief met de budgethouder bestaande knelpunten aanpakken en oplossen
-

Toelichting

1. Betaling op tijd

Budgethouders moeten kunnen rekenen op correcte en tijdige uitbetaling. En dat is helaas nog zeker niet het geval. Zo zijn er nog te veel uitbetalingen niet correct, te laat of aan verkeerde personen en loopt de ziektegedregeling niet correct. Dit zijn voorbeelden van fouten, waarvan er nog veel meer kunnen worden opgesomd. Deze fouten bij de SVB dienen per direct te worden hersteld. Per Saldo is van mening dat de SVB hiervoor verantwoordelijk moet zijn, ook in het geval van gesignaleerde en onopgeloste belemmeringen. Een uitgangspunt dat ook een centrale plek dient te krijgen in het herstelplan. Gedurende de herstelacties van de SVB om het reguliere proces correct te laten verlopen, moet de budgethouder ervan uit kunnen gaan dat iedere zorgverlener binnen 10 dagen na binnenkomst van zijn declaratie wordt uitbetaald. Via de reguliere weg of via een spoedbetaling. De SVB dient hiervoor een maximale inspanning te leveren om persoonlijke 'drama's' te voorkomen. Dit betekent dat elke spoedbetaling direct verwerkt wordt en daar geen enkele vertraging meer mogelijk moet zijn en dat de budgethouder direct op de hoogte wordt gesteld dat de betaling is verwerkt. Ook moet de spoedbetaalweg voor elke budgethouder en pgb-zorgverlener op een eenvoudige wijze (online) vindbaar en bereikbaar zijn.

2. Eenvoudig en betrouwbaar trekkingsrecht

Het trekkingsrecht zoals het nu wordt ingericht, is volgens Per Saldo te complex en te foutgevoelig. Daarnaast beperkt het de flexibiliteit in zorg en ondersteuning voor budgethouders. Het proces is zo ingewikkeld georganiseerd dat fouten en vertraging in het betaalproces onvermijdelijk zijn. Dit staat in grote tegenstelling met de oorspronkelijke bedoelingen om budgethouders via een toegankelijk trekkingsrecht te ondersteunen.

Per Saldo is van mening dat het trekkingsrecht systeem een bijdrage moet leveren aan een voorspelbaar en betrouwbaar pgb-systeem. Waarbij de budgethouder vooraf helderheid heeft over zijn budget, zijn bestedingsmogelijkheden en bestedingsruimte. Daarnaast moet de budgethouder op een eenvoudige wijze regie kunnen houden over de betalingen uit zijn pgb en erop kunnen vertrouwen dat de declaraties en betalingen op tijd en correct verlopen. Vereenvoudiging van het systeem is noodzakelijk om het trekkingsrecht op korte termijn goed te laten functioneren.

Per Saldo wil een vereenvoudigd trekkingsrecht systeem

- De budgethouder krijgt regie en verantwoordelijkheid over zijn pgb.
De budgetverstrekker (financier) beoordeelt integraal het budgetplan (als onderdeel van het persoonlijk plan) en de bijbehorende zorgovereenkomsten tussen budgethouder en zorgverleners. Dit zorgt voor een heldere verantwoording vooraf.
De SVB moet de rol en verantwoordelijkheid krijgen van betaalkantoor voor de budgethouder. Zij beoordeelt de zorgovereenkomst puur juridisch en betaalt een declaratie op basis van een opdracht van de budgethouder en controleert dit o.b.v. de goedgekeurde zorgovereenkomst. De taak en verantwoordelijkheid van de SVB moeten eenduidig en helder zijn.

- Regel-arm trekkingsrecht pgb.
 - stel 1 maximaal tarief vast i.p.v. vele verschillende tarieven per functie, per dienst vanuit de 393 gemeenten en zorgverzekeraars. Hierop toetst de SVB.
 - zonder toegenomen beperkingen aan het pgb door aanvullende regels van gemeenten en/of zorgverzekeraars.
 - geen deelbudgetten per functie.
 - terug naar een eenvoudig flexibel budget in tijd, functies en combinaties.
- Geen dubbele en onnodige administratieve handelingen. Het proces van trekkingsrecht moet 'lean en mean' zijn ingericht. Maak het trekkingsrecht transparant, gebruiksvriendelijk en betaalbaar. Geen dubbele controles, geen extra administratieve procedures van gemeentelijke beleidsregels en een heldere rol en taakverdeling tussen budgethouder, budgetverstrekker en betaalkantoor.
- Gelijke uitvoeringsafspraken pgb trekkingsrecht voor alle wetten. De toenemende vraag van ketenpartners voor extra en uiteenlopende functionaliteiten leiden af van de kerntaak van de SVB in het trekkingsrecht. Dit is niet in het belang van de budgethouder en past niet in de rol van de SVB als betaalkantoor voor de budgethouder.

3. Regie naar budgethouder

De budgethouder moet de regie kunnen voeren over zijn pgb. SVB is verantwoordelijk voor de uitbetaling aan de zorgverleners. SVB biedt daarnaast inzicht en overzicht over de betalingen, overeenkomsten en het budget. Hiervoor is een goed werkend, eenvoudig, actueel Mijnpgb van groot belang. Per Saldo heeft hiervoor een pakket van eisen geformuleerd, samen met ervaringsdeskundige budgethouders, die VWS en SVB op de kortst mogelijke termijn dienen te implementeren.

Per Saldo pleit voor regie bij de budgethouder over zijn goedgekeurde budget. Hierdoor werkt het trekkingsrecht ondersteunend aan een solide en betrouwbaar pgb waarin de budgethouder

- Meer regie over het leven behoudt ook als er zorg en ondersteuning nodig is.
- De zorg en ondersteuning inkoop die passend is bij het leven van deze persoon.
- Ruimte en flexibiliteit krijgt bij de inzet van zorg en ondersteuning binnen een budget in functies, tijdeenheden en combinaties hiervan.
- Vooraf helderheid geeft over de bestedingsruimte en mogelijkheden van het pgb en de verantwoording vooraf plaatsvindt i.p.v. achteraf.

4. De SVB is eindverantwoordelijk voor processen uitbetaling

Per Saldo wil dat de SVB proactief contact opneemt met budgethouders om betalingen tijdig en correct te laten verlopen. Dit is essentieel voor het voorkomen van herhaaldelijke fouten in betalingen. Op dit moment zien we de SVB reactief problemen oplossen wat te vaak leidt tot herhaaldelijk dezelfde fout in betalingen bij budgethouders.

De SVB moet de verantwoordelijkheid krijgen voor het proactief oplossen van belemmeringen tot uitbetaling van declaraties, facturen en maandlonen in het kader van het trekkingsrecht pgb. Ook in het geval van belemmeringen.

5. Schaderegeling van kracht

Per Saldo heeft 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.

6. Communicatie sleutel tot herstel van vertrouwen

De kwaliteit van de communicatie vanuit de SVB aan budgethouders laat ernstig te wensen over. Brieven gericht aan budgethouders zijn vaak onnodig complex en daardoor onbegrijpelijk. Daarnaast krijgt de budgethouder gelukkig sneller telefonisch antwoord, maar ontbreekt het de SVB-medewerkers nog te vaak aan de benodigde kennis om budgethouders van de juiste informatie te voorzien of vragen te beantwoorden. Ook een klantvriendelijke benadering van budgethouders laat nog te wensen over. Terwijl de budgethouder toch echt de klant van de SVB is.

Per Saldo is van mening dat het SVB callcenter direct en in één keer in staat moet zijn om budgethouders te helpen met het doorvoeren van (kleine) correcties, bijvoorbeeld na een foutieve uitbetaling (verkeerde wet, verkeerd rekeningnummer, verkeerd aantal uren etc.). Ook moeten budgethouders zich op een eenvoudige wijze met problemen of signalen kunnen melden bij de SVB bij meer overstijgende situaties. Het is nu de hoogste tijd om dit direct te regelen met de SVB.

Om incorrecte declaraties te voorkomen blijft het van belang dat budgethouders goed geïnformeerd en geïnstrueerd worden over werkwijze van de trekkingsrechten. Ook moeten zij volledig en actueel inzicht hebben in hun budget en de betalingen daaruit. Met eenvoudige en vindbare (online) formulieren moeten wijzigingen in zorgovereenkomsten kunnen worden doorgevoerd door de budgethouder.

Ten slotte

De problemen met het trekkingsrecht pgb hebben geleid tot grote zorgen voor budgethouders en hun zorgverleners. En zelfs is het gehele pgb, als belangrijke zorgvorm, in de knel gekomen. Veel budgethouders ervaren zoveel problemen dat zij overwegen het pgb terug te geven en te kiezen voor het veel minder passende zorg in natura. Dat budgethouders deze draconische afweging maken, vindt Per Saldo bijzonder ernstig. Daarom dringt Per Saldo erop aan dat alle aandacht van de staatssecretaris nu uitgaat naar het direct oplossen van de knelpunten. De brij aan fouten in betalingen, administratie en registratie van overeenkomsten, ziekmeldingen moet opgespoord en gecorrigeerd worden. De herstelactie moet daarnaast nauwlettend gemonitord worden opdat de budgethouder weer overzicht en inzicht krijgt in zijn budget. Daarbij moet de SVB gedurende de herstelactie de budgethouder op tijd, goed en volledig informeren. Tot slot wil Per Saldo dat direct gestart wordt met vormgeven van een eenvoudig uitvoeringssysteem voor het trekkingsrecht dat betrouwbaar en solide is, zodat budgethouders het vertrouwen terugkrijgen in een voor hen bijzonder belangrijk onderdeel van het Nederlandse zorgsysteem.

Per Saldo
Aline Saers, directeur
28 mei 2015

PerSaldo

Belangenvereniging van mensen met een persoonsgebonden budget

Postbus 19161	3501 DD Utrecht
Churchillaan 11	3527 GV Utrecht
T(030)231 93 55	F(030)231 49 75
<u>bureau@pgb.nl</u>	www.pgb.nl