Voortgangsrapportage PGB – derde kwartaal 2016

Peildatum 30 september

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 juli, augustus en september 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 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 is op orde. De wachttijd aan de telefoon bedroeg in juli gemiddeld 9 seconden, in augustus gemiddeld 7 seconden en in september gemiddeld 9 seconden.

1. Presteren SVB bij uitbetalen

a. Maandbetalingen

Over de maand juli heeft de SVB 78.140 maandbetalingen uitgevoerd, over augustus 76.167 en over september zijn 73.517 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 zonder extra (handmatig) ingrijpen van de SVB 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

	Juli	Augustus	September
Declaraties in 10 werkdagen betaald	97,7%	99,0%	99,0%
Declaraties in 30 kalenderdagen betaald	99,4%	100,0%	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 juli gemiddeld 99%, in augustus en september 98%. Het gaat hierbij zowel om correct als niet correct ingediende declaraties.

[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 30 september 2016

Op 30 juni bedroeg het aantal openstaande declaraties 12.568 stuks. Conform afspraak is dit aantal niet groter dan in tien dagen verwerkt kan worden. De voorraad declaraties is opgelopen in september. Dit is het gevolg van de activiteiten rondom het versterken van rechtmatigheid en de gewenningsperiode die in september zijn gestart. 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 juli, 31 augustus, 30 september)

	Juli	Augustus	September
Instroom declaraties *Voornamelijk declaraties over zorg geleverd in maand eerder*	135.412	128.261	132.336
Uitstroom declaraties *Voornamelijk declaraties over zorg in maand eerder*	135.936	127.664	126.411
Voorraad op peildatum	6.046	6.643	12.568

d. Afgekeurde betalingen

Over de maand juli zijn (voornamelijk in augustus) 176.761 betalingen verricht. Daarnaast zijn er 837 afgekeurd vanwege overschrijding van het maximum tarief en vanwege onvoldoende budget. Over de maand augustus zijn 157.613 betalingen verricht. Daarnaast zijn er 2.317 afgekeurd. Over de maand september zijn 81.682 betalingen verricht en zijn er 2.934 afgekeurd vanwege overschrijding maximum tarief en onvoldoende budget.

20% van de afgekeurde betalingen uitgevoerd over juli, augustus en september is afgekeurd vanwege overschrijding van het maximum tarief en 80% vanwege onvoldoende budget. In tabel 3 is per wet de onderverdeling van de redenen voor het afkeuren van betalingen weergegeven. Budgethouders worden per brief geïnformeerd door de SVB als een betaling wordt afgekeurd. Tevens is het zichtbaar in Mijnpgb. Wanneer de budgethouder een vrijwillige storting doet, kan de declaratie later alsnog betaald worden.

Tabel 3. Redenen afgekeurde betaling per wet (betalingen over april, mei en juni)

Wet	Overschrijding max. tarief	Onvoldoende budget
Jeugdwet	20%	80%
WLZ	57%	43%
Wmo BG	12%	88%
Wmo HH	16%	84%
Eindtotaal	**20%**	**80%**

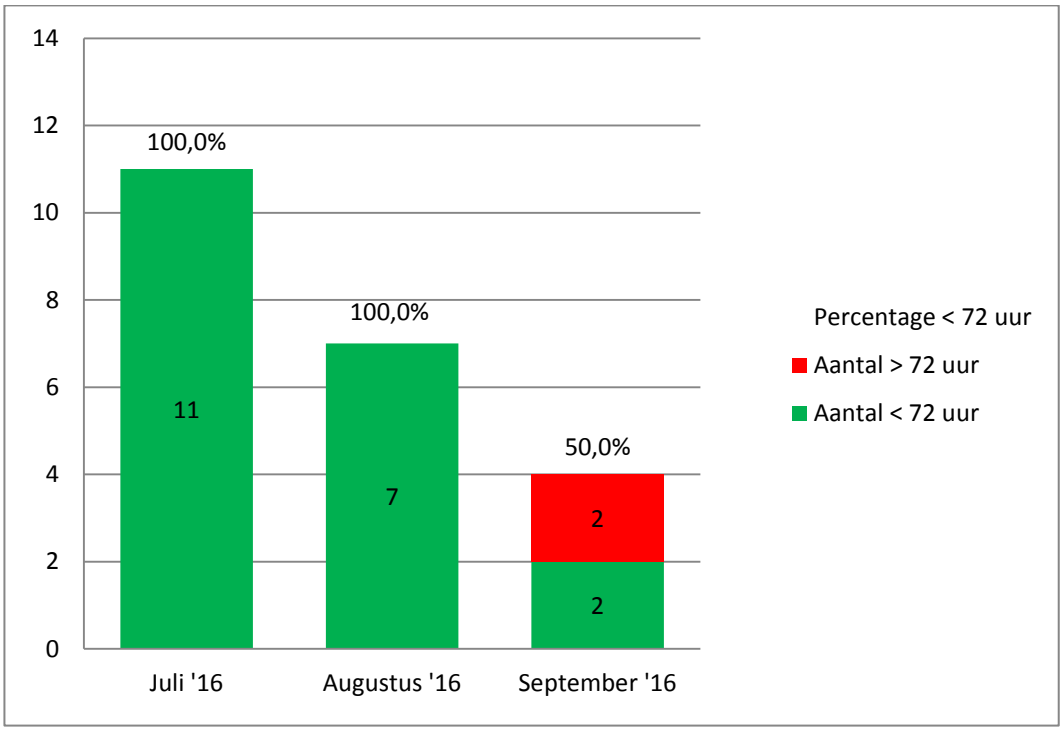
2. Spoedbetalingen via het Rapid Response Team (RRT)

In de periode van 1 juli tot en met 30 september 2016 zijn in totaal 45 spoedbetalingsformulieren binnengekomen bij het RRT. 22 verzoeken leidden tot een spoedbetaling, waarvan 11 in juli, 7 in augustus en 4 in september. Daarnaast zijn er deze drie maanden 23 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 juli tot en met 30 september 2016 20 spoedbetalingen binnen 72 uur verricht (91% van 22 betaalde spoedbetalingen). Er zijn 2 spoedbetaling later dan 72 uur betaald (9% van 22 betaalde spoedbetalingen). De reden hiervoor kan bijvoorbeeld zijn dat er contact moet worden opgenomen met de verstrekker om te achterhalen of de budgethouder een budget heeft of omdat er een ander IBAN-nummer is opgegeven dan in het dossier is vastgelegd. Het aantal verrichte spoedbetalingen in het derde kwartaal 2016 is wederom afgenomen ten opzichte van het tweede kwartaal 2016.

Grafiek 1.Doorlooptijd[2] spoedbetalingen juli-september 2016



3. Telefonische bereikbaarheid

In juli zijn 39.683 telefoontjes binnengekomen, met een gemiddelde wachttijd van 9 seconden. In augustus is het aantal binnengekomen telefoontjes 45.010. De wachttijd was 7 seconden. In september zijn 42.399 telefoontjes binnen gekomen, met een gemiddelde wachttijd van 9 seconden.

[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.

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. Ook wordt er veel gebeld over hulp bij het invullen van formulieren. Naar aanleiding van de communicatie ten aanzien van het versterken van de rechtmatigheid zijn zowel door budgethouders als door zorgverleners vragen gesteld over de algemene informatie die hierover verstrekt is en welke actie de budgethouder moet nemen.

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

Grafiek 2. Bereikbaarheid frontoffice 2016

