

Ontkomt Venlo aan PGB-chaos?

Die vraag spookte menigeen door het hoofd. Sinds januari verloopt de uitbetaling van het PGB ineens stroef, sommigen krijgen maar een deel van hun kosten vergoed en anderen zelfs niks terwijl de zorg wel betaald moet worden. Dit zorgt voor flink wat ergernis, onzekerheid en onduidelijkheid. En terecht, de administratieve problemen bij uitvoerder SVB moeten vlug weggewerkt worden en budgetten weer uitbetalen. De SP vroeg de gemeente Venlo hoe het hier zit.

SP-raadslid Alexander Vervoort: Er is veel te doen rondom het PGB (persoonsgebonden budget) en de uitbetaling daarvan door de SVB (Sociale VerzekeringsBank), maar speelt dat ook in Venlo vroeg ik me af.



Zo links en rechts kwamen er steeds meer signalen binnen van wel dus trok ik vorige week aan de bel bij de gemeente met de vraag: *Hoe zit dit in Venlo?*

En als het ook hier echt fout gaat met SVB/PGB; wat kan de gemeente er aan doen om de problemen op te lossen dan wel in banen te leiden?

Vandaag, 11 februari 2015, werd ik uitgebreid bijgepraat door de coördinerend ambtenaar, en die informatie wil ik graag delen, zodat u net als ik op de hoogte bent van de huidige stand van zaken.

Ik speel even voor doorgeefluik om onrust weg te nemen maar “*don't shoot the messenger*”.

Onderstaande is een flinke lap tekst, schrik daar niet van, op het einde hoop ik alles in beeld te hebben gebracht en tja, dat is geen makkelijke materie die je in 1 alinea kunt wegschrijven, daar is het probleem rondom SVB/PGB te ingewikkeld voor.

Voor degene die weten wat er aan de hand is, scroll ef door naar beneden tot aan de kruisjes (xxxxxxxxxxxxxxxx).

Voor degene die de ophef gemist heeft eerst het volgende:

Mensen die zorg of hulp nodig hebben kunnen dat zelf inkopen, daarvoor kan men een PGB-indicatie krijgen. Vanuit dat PGB wordt de zorgkosten vergoed en daarmee hun zorgverleners betaald. Dit kan een betaling zijn aan een instantie zijn, zorgorganisatie, bepaalde aanbieder, een verpleegkundige, hulpverlener, noem maar op.

Tot vorig jaar dienden PGB-houders dit betalingstraject zelf met hun zorgverlener te regelen. Sinds 1 januari gaat dit rechtstreeks via de SVB, die de administratie heeft overgenomen en maandelijks voor de verleende zorg de tegemoetkoming (salaris) uitbetaald aan de zorgverleners. Nu de SVB dit overgenomen heeft dienen PGB-indicatiehouders eerst een declaratie in waarna de SVB de kosten vanuit dat PGB overmaakt naar de zorgverlener. En daar gaat het nu mis.

Ondanks dat de SVB extra mensen in dienst nam om alles vanaf 1-1-2015 in goede banen te leiden, loopt men enorm achter in de betalingen. En de zorgverlener merkt dat want die kreeg geen betaling, geen loon.

Om te weten hoe de vlag er in Venlo bij hangt heb ik dus onlangs de wethouder aangeschreven voor opheldering. Antwoord kreeg ik vanmiddag via de coördinerend ambtenaar. Hieronder de verkregen informatie die ik publiekelijk mag delen.

Kort gezegd komt het er op neer dat er aan de zijde van de gemeente geen problemen is omdat zij haar huiswerk op tijd gedaan heeft en alle informatie op tijd bij SVB heeft ingediend.

Aan de zijde van de SVB zijn in Venlo wel dezelfde problemen als landelijk. Dus ja, de sores speelt ook in Venlo.

Bij de gemeente Venlo komen dagelijks tientallen vragen binnen over de problemen met/bij SVB, alle vragen worden zo goed mogelijk beantwoord, daarvoor is de telefonische centrale adequaat uitgerust. *Zo zei men mij.*

Als mensen vragen hebben kunnen ze het beste de gemeente bellen (tel.nr 14 077, kiezen voor optie "zorg en welzijn", telefoniste met specialisatie WMO kan antwoord geven op de vragen).



De gemeente heeft intensief contact met de SVB, waar het mis gaat en om de problemen op te lossen. Er komt vanuit SVB regelmatig nieuwe gegevens binnen bij de gemeente zodat zij een overzicht heeft van de stand van zaken. Stapje voor stapje gaat men het probleem oplossen.

Het lijkt misgegaan met de bulk aanvragen, SVB ging er van uit dat alles voor 1 januari binnen zou zijn (welk budget mensen zouden krijgen, contracten daarvoor), gemeente Venlo heeft op 22-12-2014 alles al ingediend maar 1 op de 8 PGB-houders had de zorgovereenkomst nog niet ingediend in december, die mensen lopen nu tegen problemen aan, en SVB weet nog niet hoe en wat.

De Gemeente raad aan hoe dan ook een declaratie in te dienen bij de SVB. Als er acuut iets dringend is, problemen ontstaan, dan pakt gemeente het individueel op. De gemeente heeft aangegeven te helpen waar nodig, ook richting SVB dat van de gemeente middelen krijgt om problemen op te lossen.

Landelijke maatregelen helpen hierbij; volgens het ministerie kan iedereen gaan declareren die geen vergoeding heeft gehad. De vraag is of het systeem dat SVB heeft afgekondigd ook echt gaat werken.

Als er dringende problemen blijven dan kan de gemeente besluiten zelf uit te betalen of voorschotten te verstrekken, zonder dat mensen er last van krijgen, achteraf moet men dit wel rechtekken met SVB en om te veel/weinig betalingen te vereffenen.



Deze week gaan opnieuw informatiebrieven de deur uit naar PGB-houders. Om 1 onduidelijkheid alvast weg te nemen; zij houden hetzelfde PGB als in 2014 (wettelijk overgangsrecht) tot er meer duidelijkheid komt over de nieuwe situatie, ook daarover stuurt de gemeente dan t.z.t. nog een brief.

Gemeente zegt dat SVB niet mensen moet terug verwijzen naar de gemeente (bij SVB zit immers het probleem) wat nu wel gebeurt, dan krijg je dat mensen inderdaad van het kastje naar de muur gestuurd worden en tureluurs

worden. Dit is nu structureel wel aan de hand, mede doordat bij SVB veel nieuwe mensen werken die veelal niet exact weten welk antwoord te geven en of dat het juiste is. Mensen worden hier de dupe van, raken de weg kwijt, de gemeente wil dit ondervangen maar daar blijft een goed draaiend SVB voor nodig.

Zeker als er een individuele indicatie is dan moet het gewoon goed gaan, indicaties zijn leidend, ook bij SVB, dat mag niet mis gaan. Er zijn nu afspraken gemaakt met SVB dat ze alles wat ze binnen krijgen afgehandeld zou worden maar dat bleek niet het geval. SVB gaat nu wekelijks betalingen storten en zaken afhandelen. Er zijn garanties afgegeven maar het slagen daarvan is afhankelijk van de SVB. Waar het nijpend is en de nood aan de man is, grijpt gemeente nu zelf in.



SVB heeft aangekondigd stukken (declaraties, facturen, etc) binnen 10 dagen af te handelen. Als ze dat niet halen dan moet de gemeente alsnog aan de slag om direct te helpen, mensen kunnen niet wachten. Eén groep is al betaald maar meer dan de helft niet, er zit nog een groot gat, ook van mensen die stukken nog niet ingediend hebben.

Aan de hand van de binnenkomende telefoontjes/klachten/vragen gaat de gemeente Venlo inventariseren of het beter gaat en anders bijsturen, corrigeren, koste wat kost voorkomen dat zaken fout lopen. Ook bij fictieve budgetten voor mensen waar budgetten nog niet van zijn goedgekeurd, gemeente monitort collectief hoe dit loopt om verder administratieve problemen te voorkomen (via website SVB). Dat vind ik twee stevige toezeggingen, dat geeft vertrouwen.

SVB zegt alles in maart/april op orde te hebben. Gemeente gaat dit periodiek controleren. Dat kost veel tijd en geld, meer dan voorzien maar dat moet dan maar.

De SVB kan niet overal de zwarte piet voor krijgen; de druk is enorm toegenomen, antwoorden laten lang op zich wachten, men moet er dichter op zitten, werkdruk is toegenomen, ze voelen de druk ook om te beteren, maar ze werken met 1 systeem/proces/werkwijze en dat heeft ze genekt.

De communicatie was goed geregeld bij de SVB; men had een derde extra personeel opgezet sinds november om vooral de telefonische bereikbaarheid te verbeteren, maar er werd niet altijd de goede informatie verstrekt (nieuw personeel niet voor alles goed op de hoogte).

De SVB heeft de hoeveelheid werk onderschat. Het hele PGB-gebeuren is een complex proces, er komt veel bij kijken want iedere casus is weer anders en dan is ook steeds weer de vraag of de declaratie en andere informatie goed is aangeleverd (en op de juiste plek terecht gekomen), of de zorgcontracten duidelijk zijn?

Het probleem zit er in dat het allemaal kleine puzzelstukjes zijn, bij iedereen gaat er op een ander punt iets fout. Dus moet er maatwerk komen per individueel geval om de boel op te lossen.



Volgens het ministerie zijn de betalingen voor 1 maart op orde (dus in februari), fictieve betalingen die zijn opgeschort moeten in april weer lopen. De gemeente heeft van de VNG (vereniging Nederlandse gemeenten) een instructie gekregen hoe om te gaan met bepaalde urgentie casussen, besef en urgentie dringt door in alle geledingen, voor zover dat nog niet het geval was.

De komende maanden (2e kwartaal) is SVB nog wel bezig om alles verder op orde te brengen. Er zal nog wel een aantal keren extra controle nodig zijn, ook omdat je afhankelijk bent van diverse informatie vanuit diverse kanalen, en dat goed te registreren. Dat kost veel aandacht, en dat steeds weer door naar SVB om het ook daar door te geven en afhandelen.

De gemeente blijft er bovenop zitten want met 1 actie is het nog niet klaar. Eventuele verkeerd oplossingen zal men met SVB weer dienen te corrigeren. Of zoals de ambtenaar tegen me zei: *“mooier kunnen we niet maken”*.



Nogmaals, dit is het relaas dat ik van de coördinerend ambtenaar te horen kreeg en dat ik met mijn SP-fractie en met u mocht delen. De gemeente Venlo is met man en macht bezig om de problemen bij SVB met het PGB mee op te lossen of (nieuwe/ergere) problemen te voorkomen. Voor vragen hierover bel dus gerust de gemeente via **14077**.

Ik hoop u hiermee wat meer inzicht te hebben gegeven in de PGB/SVB-kwestie, die dus ook in Venlo zijn sporen nalaat. Ik ben blij dat ik namens de SP aan de bel trok, nu weet ik hoe de vlag er bij hangt in Venlo en dat er dus ook hier nog zaken verbeterd moeten worden. Hopelijk komt alles spoedig op z'n pootjes terecht, *zucht!*

Voor sommigen is bovenstaande misschien wel opbeurend, voor anderen een teken dat een oplossing voor de problemen nabij is maar nog even op zich laat wachten. Ik kan voor nu enkel de informatie doorgeven die ik als antwoord op mijn vragen kreeg, maar ik verneem graag wanneer u problemen heeft met het PGB en/of de SVB, dan trek ik opnieuw aan de bel want deze kwestie moet vlug opgelost worden!



Alexander Vervoort
raadslid SP in Venlo
Mobiël: 06 456 11 649
Email: avervoort@sp.nl

