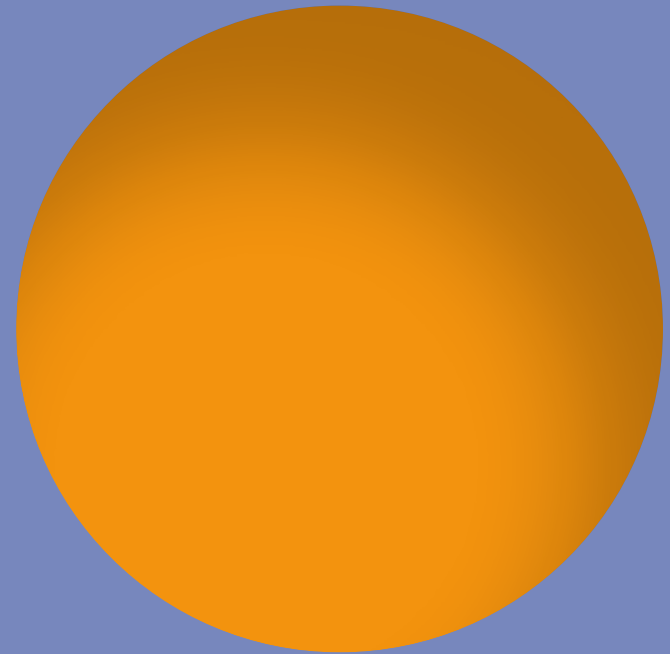


Dienstverlening persoonsgebonden budget

Helder denken
over de waarde
van SVB



Colofon

Dienstverlening PGB

Helder denken over de waarde van SVB

Begeleidingscommissie SVB

Joanne Freeve

Patrick Meijer

Christine Nijkamp

De Argumentenfabriek

Gertrude van Driesten

Bas Ebskamp

Liza Sandtke

Ontwerp

Willem van den Goorbergh

Leonie Lous

De Argumentenfabriek

© 2019 juli 2019

www.argumentenfabriek.nl

In opdracht van



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Helder denken over de waarde van SVB

Voorwoord 3

Introductie 4

Begrippenlijst 5

Uitkomstenkaart 6

Onderliggende documenten 7

Welke denkstappen hebben we doorlopen? 8

Interne trends & factoren 9

Externe trends & factoren 10

Taken in de huidige rol 11

Samenvatting van de opties 12

Taken in optie B: Administratie en betaling 13

Taken in optie C: Ondersteuning 14

Taken in optie D: Expertise, beheer en ontwikkeling 15

Argumentenkaarten 16

Argumenten vóór optie B: Administratie en betaling 17

Argumenten tegen optie B: Administratie en betaling 18

Argumenten vóór optie D: Expertise, beheer en ontwikkeling 19

Argumenten tegen optie D: Expertise, beheer en ontwikkeling 20

Lijst van deelnemers 21

Voorwoord

Het persoonsgebonden budget (pgb) stelt mensen met een zorgvraag in staat om hun zorgbehoefte zo in te vullen dat het aansluit bij hun persoonlijke leefomstandigheden. De mogelijkheden die het pgb biedt om de eigen regie van mensen groter te maken, zijn maatschappelijk van grote waarde. Tegelijk blijft het pgb een ingewikkeld instrument, omdat budgethouders ook te maken krijgen met allerlei voorschriften op het gebied van fiscaliteit en arbeidsrecht. De minister van VWS heeft de Sociale Verzekeringsbank aangewezen om budgethouders op die vlakken te ontzorgen, zodat de mensen zich geheel kunnen richten op het goed inrichten van hun zorgbehoefte. Daarom zorgt de SVB voor de werkgeversondersteuning, de afdrachten van belastingen en heffingen aan de Belastingdienst en de verantwoording over de rechtmatigheid van betalingen. Ook draagt de SVB bij aan de bescherming van budgethouders, door gemeenten en zorgkantoren te informeren over vermoedens van fraude en misbruik.

Voor de SVB is de aanstaande landelijke invoering van pgb2.0 aanleiding om zich te bezinnen op de vraag op welke manier de SVB in de toekomst het best van waarde kan zijn voor budgethouders, zorgverleners, gemeenten en zorgkantoren. De weerslag van ons denken daarover lees je in deze publicatie. We zijn ervan overtuigd dat we met onze ambitie voor de pgb-keten kunnen bijdragen aan een eenvoudiger stelsel, waarin we in voortdurende verbinding met onze partners de eigen-regiefunctie van budgethouders kunnen ondersteunen.

Veel van onze ambities en gedachten zul je herkennen. Onze inzet op snelle en rechtmatige betalingen blijft onverminderd. Onze laagdrempelige werkgeversondersteuning en onze betrokkenheid bij onze klanten blijven vooropstaan. Met inzet rond fraude of de verwerking van

wettelijke wijzigingen in pgb2.0, willen we extra meerwaarde bieden aan budgethouders en budgetverstrekkers.

Graag gaan we met je in gesprek over de uitkomsten van ons denkproces en onze gezamenlijke uitdagingen rond pgb. Deze publicatie kan daarvoor als startpunt dienen.

Wij wensen je veel inspiratie.

Simon Sibma

Voorzitter Raad van Bestuur SVB

Coen van de Louw

Lid Raad van Bestuur SVB

Introductie

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) voert het ‘trekkingsrecht’ uit voor mensen die een pgb hebben uit de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en de Wet langdurige zorg. Budgethouders kopen zelf de zorg in, maar de betalingen aan de zorgverleners verlopen via de SVB. Gemeenten en zorgkantoren storten daartoe het budget op de bankrekening van de SVB. Het gaat hier om ruim 108 duizend budgethouders met een totaalbudget van 2,7 miljard euro. Daarnaast ontzorgt de SVB budgethouders bij verplichtingen die zij als werkgever hebben, bijvoorbeeld bij ziekte en herstel van de zorgverleners en de afdrachten aan de Belastingdienst. Binnen de SVB voert het onderdeel ‘Dienstverlening PGB’ de werkzaamheden voor budgethouders uit.

Steeds meer onderdelen van de pgb-keten worden gedigitaliseerd. Het pgb-systeem ondersteunt ketenpartijen bij hun processen, van registratie tot en met betaling. Naar verwachting in 2021 zullen alle budgethouders in Nederland aangesloten worden op het nieuwe online pgb-portaal pgb2.o.

Vanaf dat moment verandert de rol van Dienstverlening PGB als organisatie en van de individuele medewerkers, niet alleen door verdergaande automatisering maar ook door verschuiving van verantwoordelijkheden van SVB naar gemeenten en zorgkantoren (verstreckers).

Hoe kan SVB – met daarin de organisatieonderdelen Dienstverlening PGB en Strategie & Externe Betrekkingen zich zo goed mogelijk voorbereiden op deze veranderingen en welke strategische keuze gaat hieraan vooraf? Op deze vragen wil SVB een antwoord vinden. Dit boekje beschrijft het denkproces van SVB, de uitkomst én de tussenresultaten.

Eerst leggen we veelgebruikte begrippen en afkortingen uit. Daarna laten we zien welke voorkeur SVB heeft voor zijn toekomstige positie in de pgb-keten. En tenslotte lichten we toe hoe tot deze uitkomst is gekomen: wat waren de denkstappen en tussenproducten?

Begrippenlijst

In deze publicatie komen enkele afkortingen en lastige begrippen voor. Hieronder lichten we ze toe.

Arbeidsrechtelijke toets

Beoordeling of de overeengekomen afspraken rond zorgverlening geldig zijn op basis van arbeidsrecht, zoals soort overeenkomst, wet minimumloon en arbeidstijden

Budgethouder

Burger die zorg of ondersteuning zelf inkoop en daarvoor een persoonsgebonden budget ontvangt

F-domein

Het financieel administratieve systeem van pgb2.0, waarmee SVB de betalingen kan uitvoeren

Ict-systeem

Het ict-systeem waarmee SVB in de huidige situatie haar dienstverlening rond PGB organiseert

Jw

Jeugdwet

Pgb

Persoonsgebonden budget

Pgb-keten

Samenhangend geheel van partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van het pgb (budgethouders, gemeenten, zorgkantoren, zorgverleners en SVB)

Pgb2.0

Online systeem voor budgethouders, verstrekkers, zorgverleners en SVB voor het uitvoeren en beheren van het pgb. Pgb2.0 bestaat uit het f-domein en het z-domein

SVB

Sociale verzekeringsbank

Trekkingsrecht

De uitvoering van betalingen aan zorgverleners door SVB uit het pgb, in opdracht van de budgethouder, passend binnen de zorgovereenkomst

Verstrekker

Gemeenten, zorgkantoren en zorgverzekeraars die persoonsgebonden budgetten verstrekken

Werkgeverstaken

Taken die horen bij de werkgeversrol van de budgethouder, zoals salarisadministratie, loon- en premieafdrachten, arbodienstverlening en verzekeringen

Wlz

Wet langdurige zorg

Wmo

Wet maatschappelijke ondersteuning

Z- domein

Het zorgdomein van pgb2.0, met daarin het budgethoudersportaal en een portaal voor zorgverleners en verstrekkers

Zorginhoudelijke toets

Beoordeling of de overeengekomen zorg passend is bij de zorgbehoefte

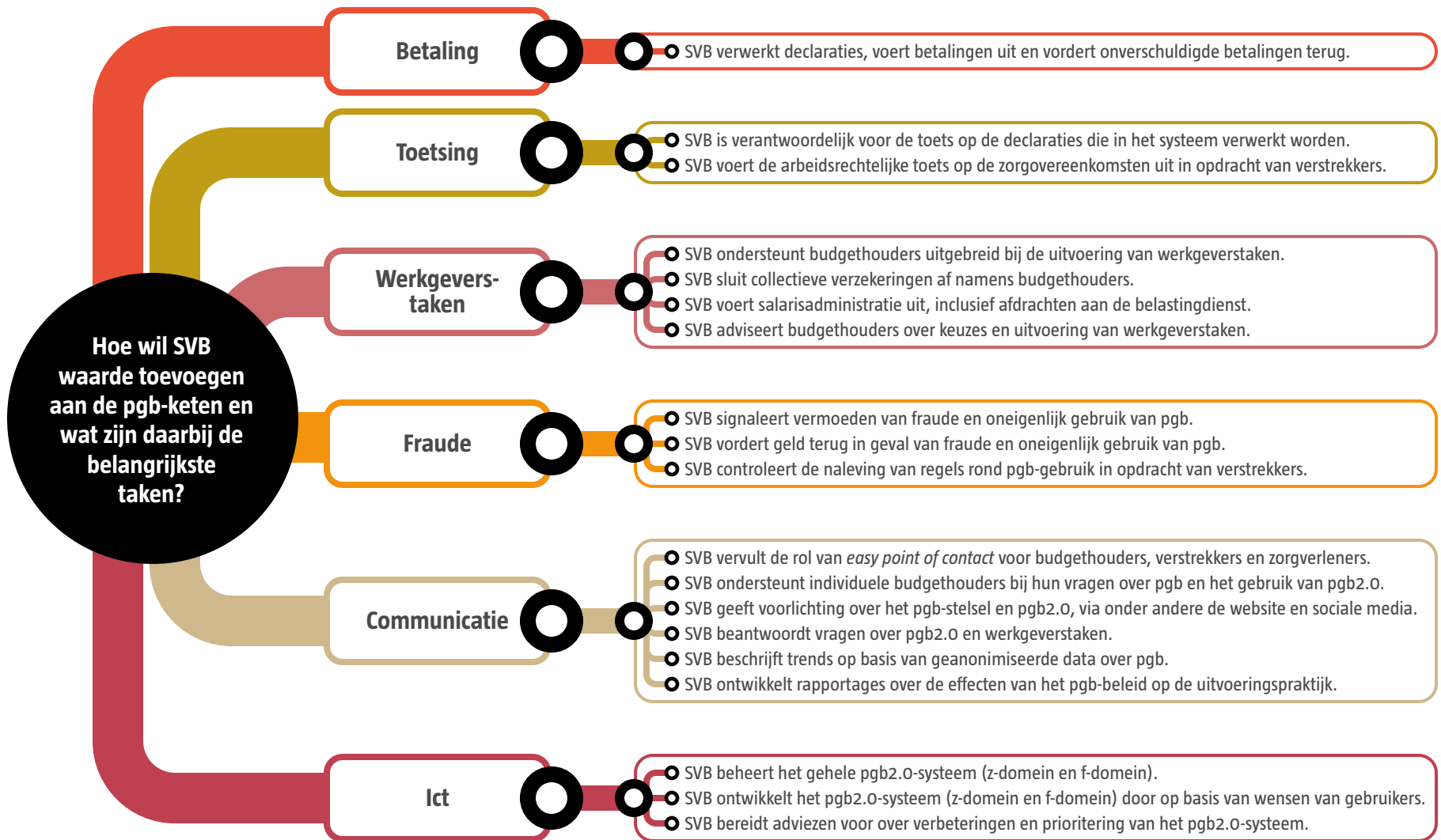
Zorgverlener

Persoon, ondernemer of instelling die zorg verleent

Zvw

Zorgverzekeringswet

Uitkomstenkaart



Onderliggende documenten

Welke denkstappen hebben we doorlopen?

De overkoepelende vraag van SVB bij de start van het project was: ‘Welke positie en rol wil SVB met Dienstverlening PGB innemen in de pgb-keten (tot minimaal 2021) en wat betekent dat voor de organisatie?’ Om deze vraag te beantwoorden, hebben we een denkproces ontworpen in vier denkstappen.

Allereerst dachten we na over de wereld rond Dienstverlening PGB: Welke trends en factoren zijn relevant bij het nadenken over strategische keuzes van Dienstverlening PGB ná landelijke invoering van pgb2.0? We brachten deze trends en factoren in kaart binnen de SVB (intern) en daarbuiten (extern). Zie bladzijden 9 en 10.

Op basis van deze analyse inventariseerden we welke strategische vragen SVB zou moeten beantwoorden en wat de antwoordopties hierbij zouden kunnen zijn. Door met elkaar de vragen en opties te overdenken, werd duidelijk welke strategische vraag leidend was, en welke vragen in een later stadium aan de orde konden komen. De leidende strategische vraag luidde: ‘Welke strategische opties ziet de SVB om waarde toe te voegen in de pgb-keten na invoering van pgb2.0 en wat zijn per optie de belangrijkste taken, klanten en geldstromen?’ We beschreven eerst de huidige situatie en brachten daarna vier antwoordopties in kaart. (zie bladzijden 11-15 voor de uitwerking)

Vervolgens hebben we met verschillende groepen medewerkers van SVB nagedacht over argumenten voor en tegen opties B en D, dit zijn de opties die zich het meest onderscheiden ten opzichte van elkaar. Optie A lieten we buiten beschouwing omdat deze voor SVB op voorhand een ongewenste situatie is. Optie C lieten we buiten beschouwing omdat deze een variant is van B en D. De argumentenkaarten staan op bladzijden 17-20.

Hoe helpen we SVB na te denken over zijn positie in de pgb-keten?

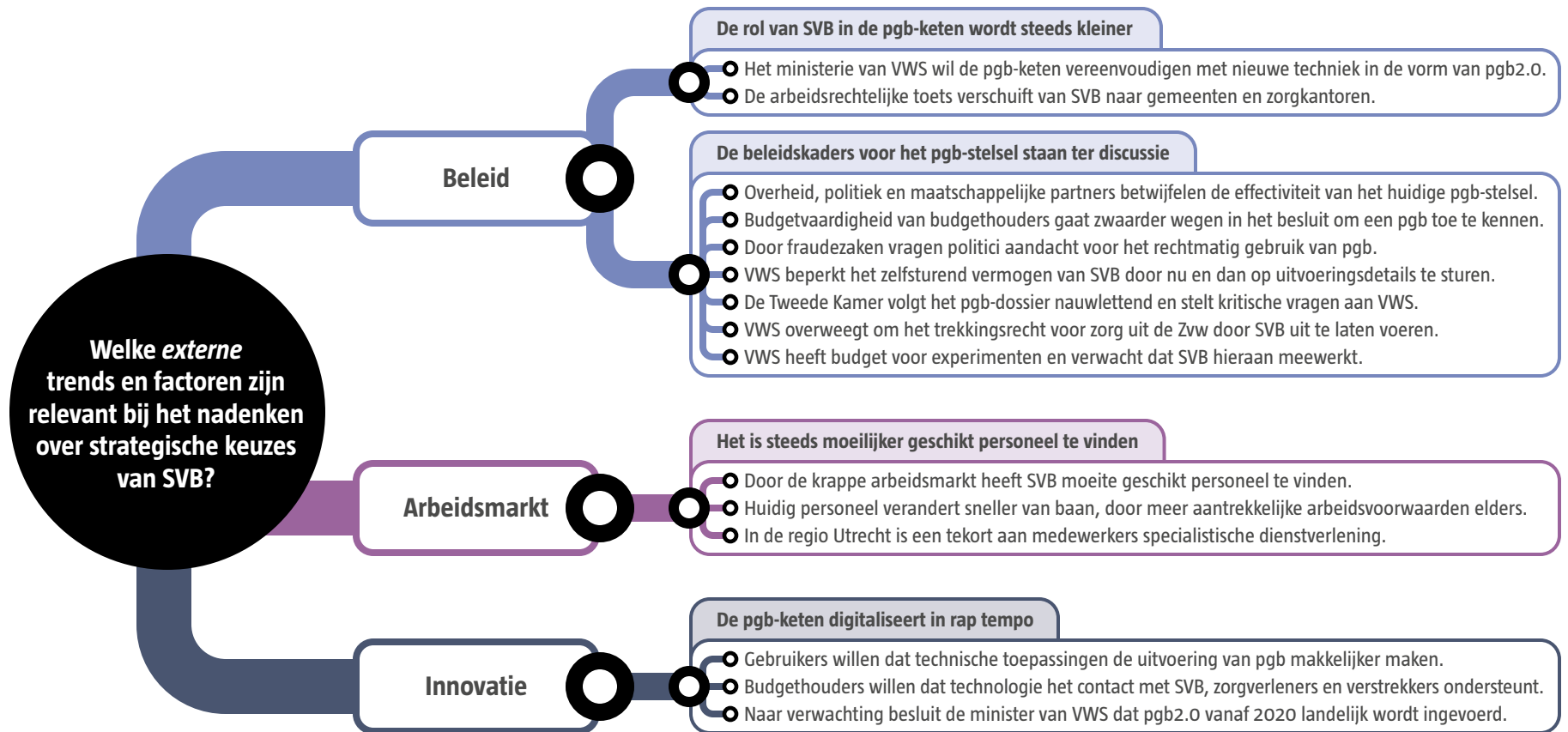


Op basis van een verzameling argumenten kun je nog niet een besluit nemen. Daarvoor moet je ze eerst afwegen. Met een kleine, vaste groep SVB'ers, waaronder de Raad van Bestuur, hebben we de argumenten in twee sessies gewogen, onderling vergeleken en uitgediept. Hebben we een consistent beeld? Welke argumenten raken SVB het meest en waarom wegen ze zwaar? Wat betekenen deze argumenten voor de (concretere) uitwerking van de beoogde koers? Uitkomst van deze gesprekken was, de volmondige keuze voor optie D, met enkele aanscherpingen (zie de uitkomstenkaart op bladzijde 6).

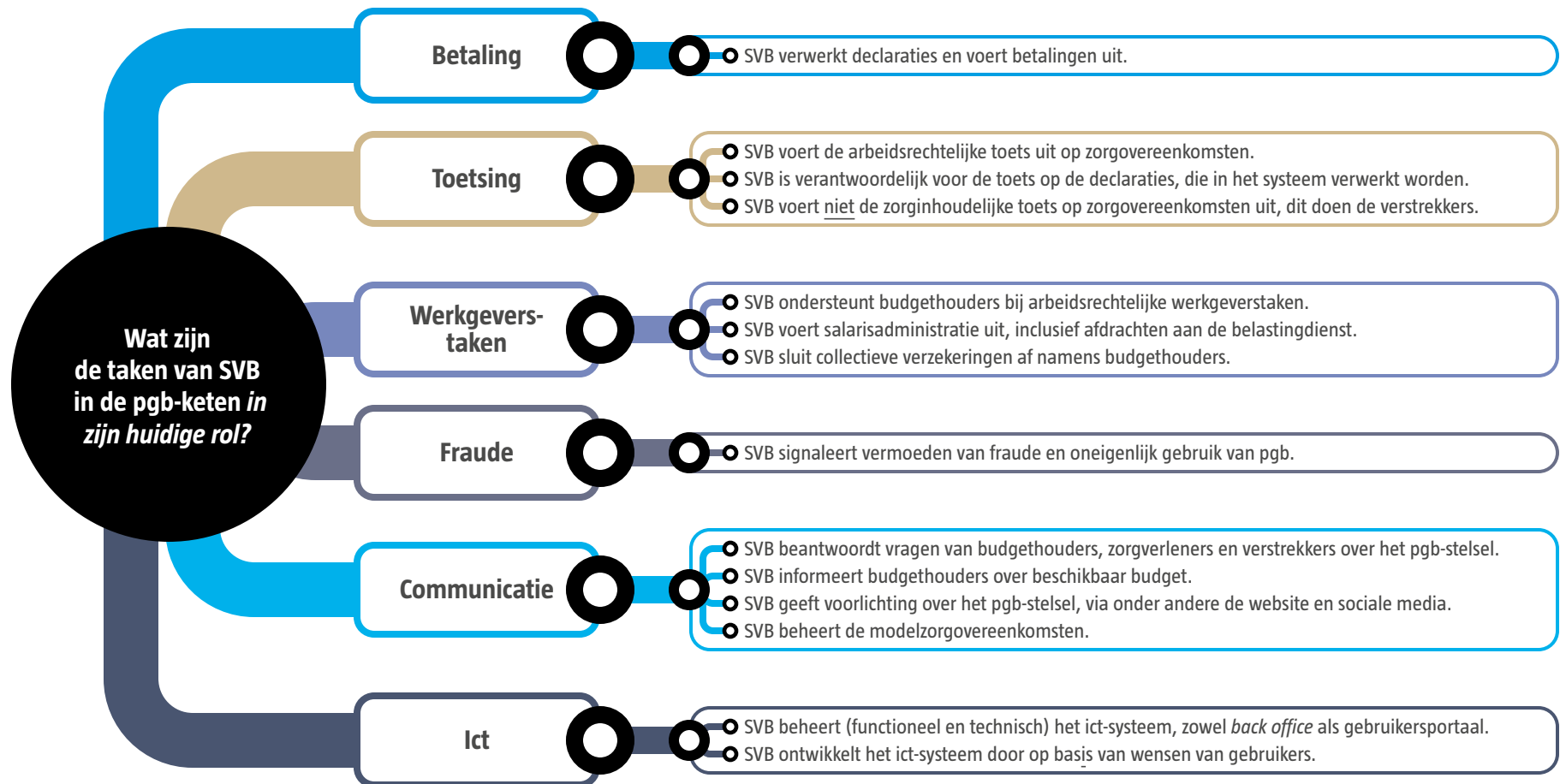
Interne trends & factoren



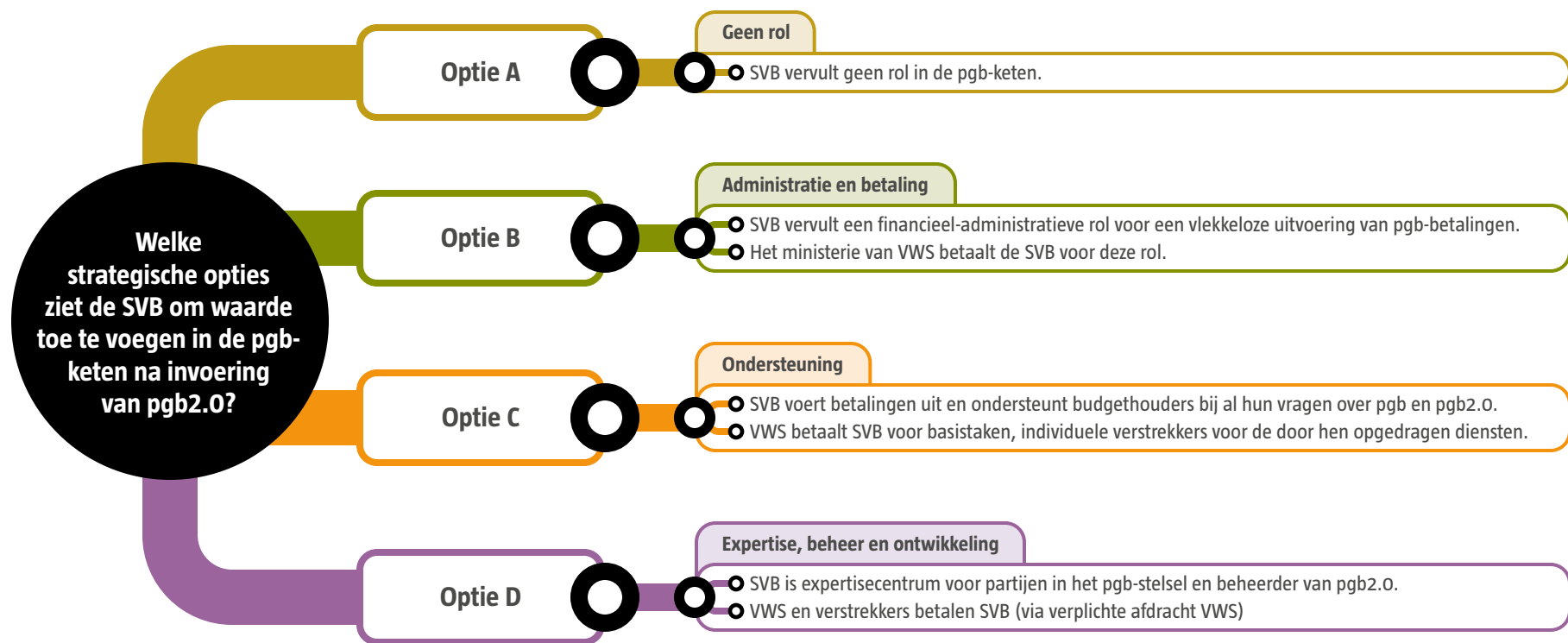
Externe trends & factoren



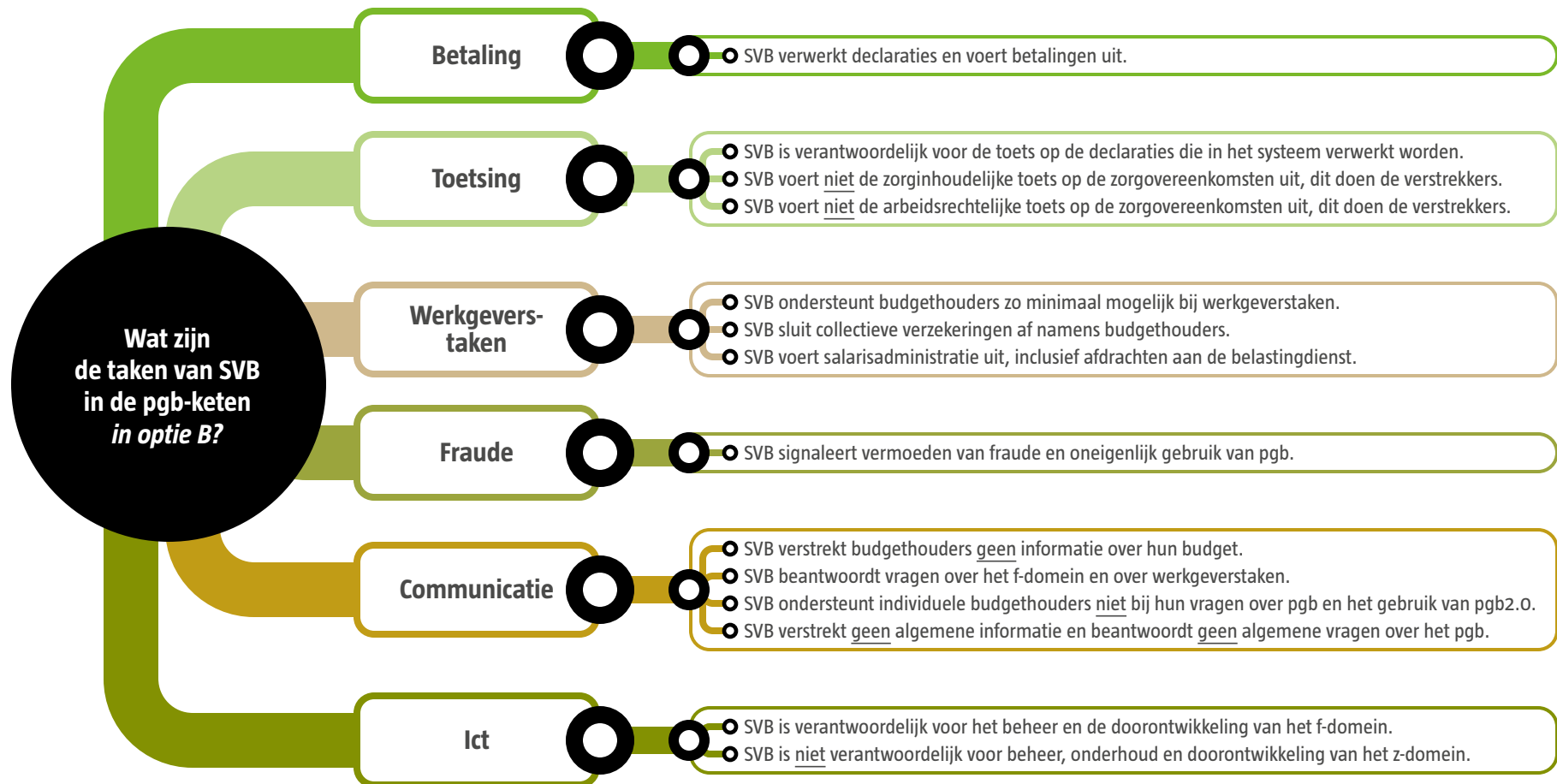
Taken in de huidige rol



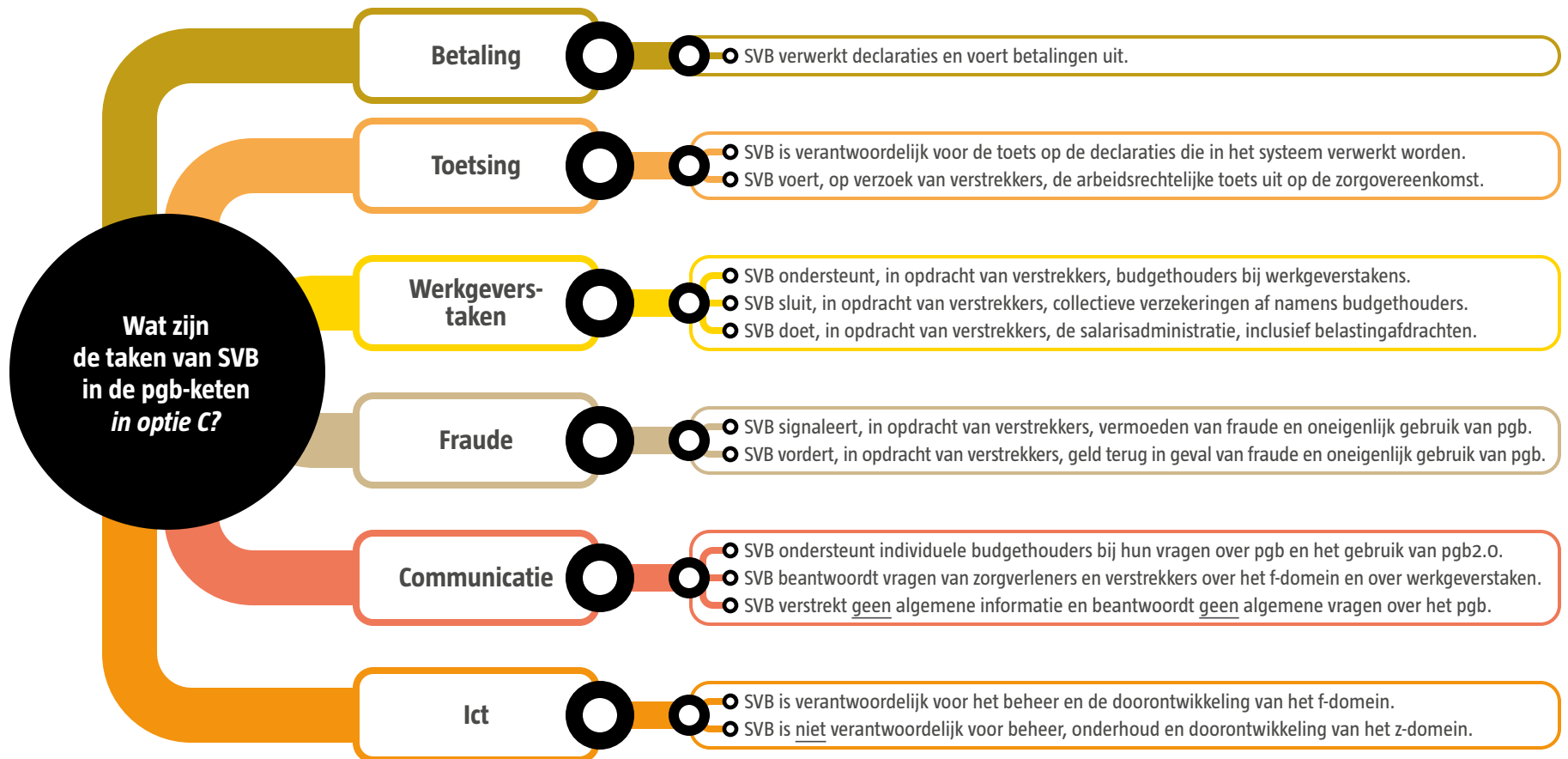
Samenvatting van de opties



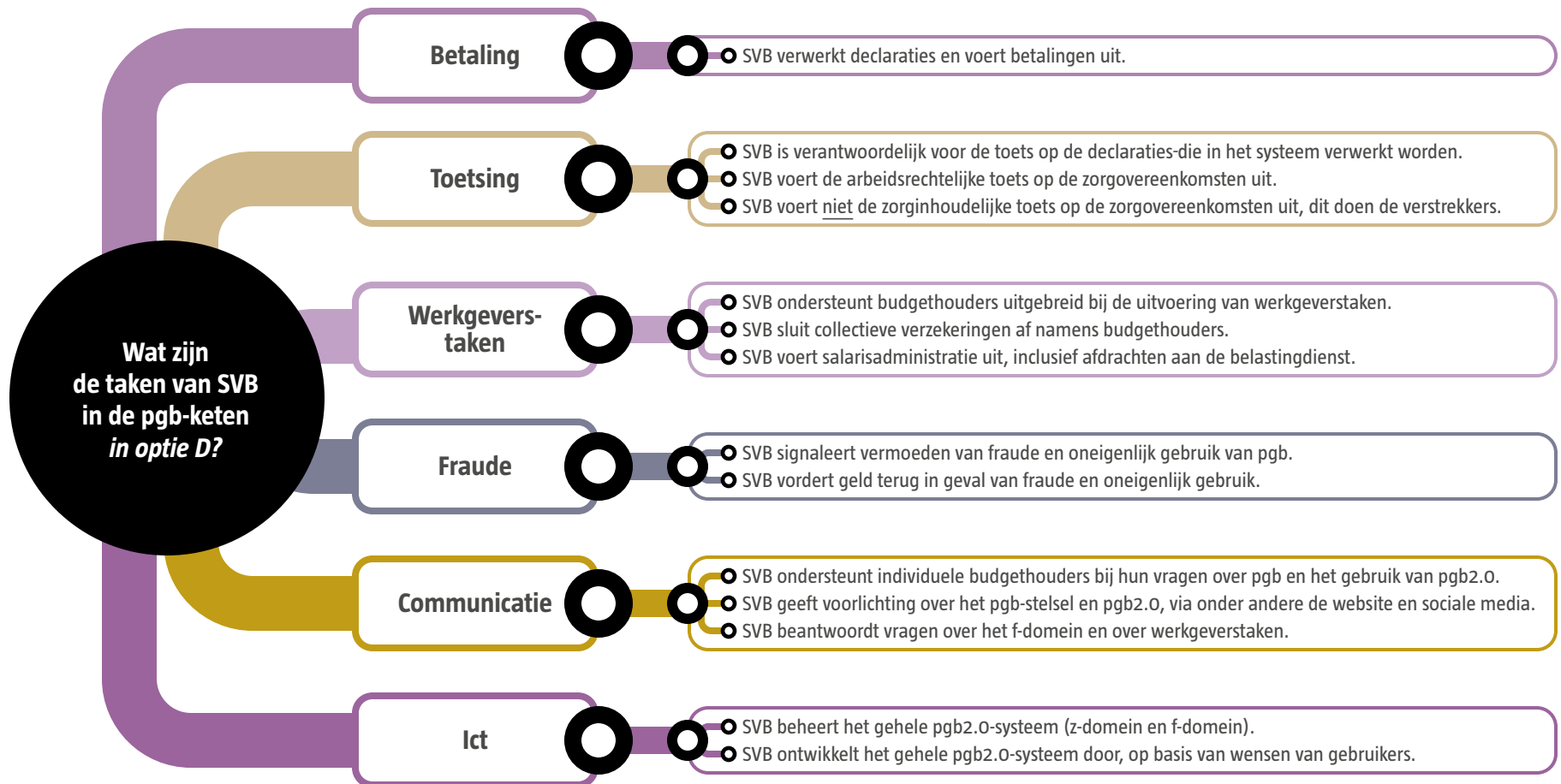
Taken in optie B: Administratie en betaling



Taken in optie C: Ondersteuning



Taken in optie D: Expertise, beheer en ontwikkeling



Argumentenkaarten

Hierna volgen kaarten met argumenten voor en tegen de opties B en D.

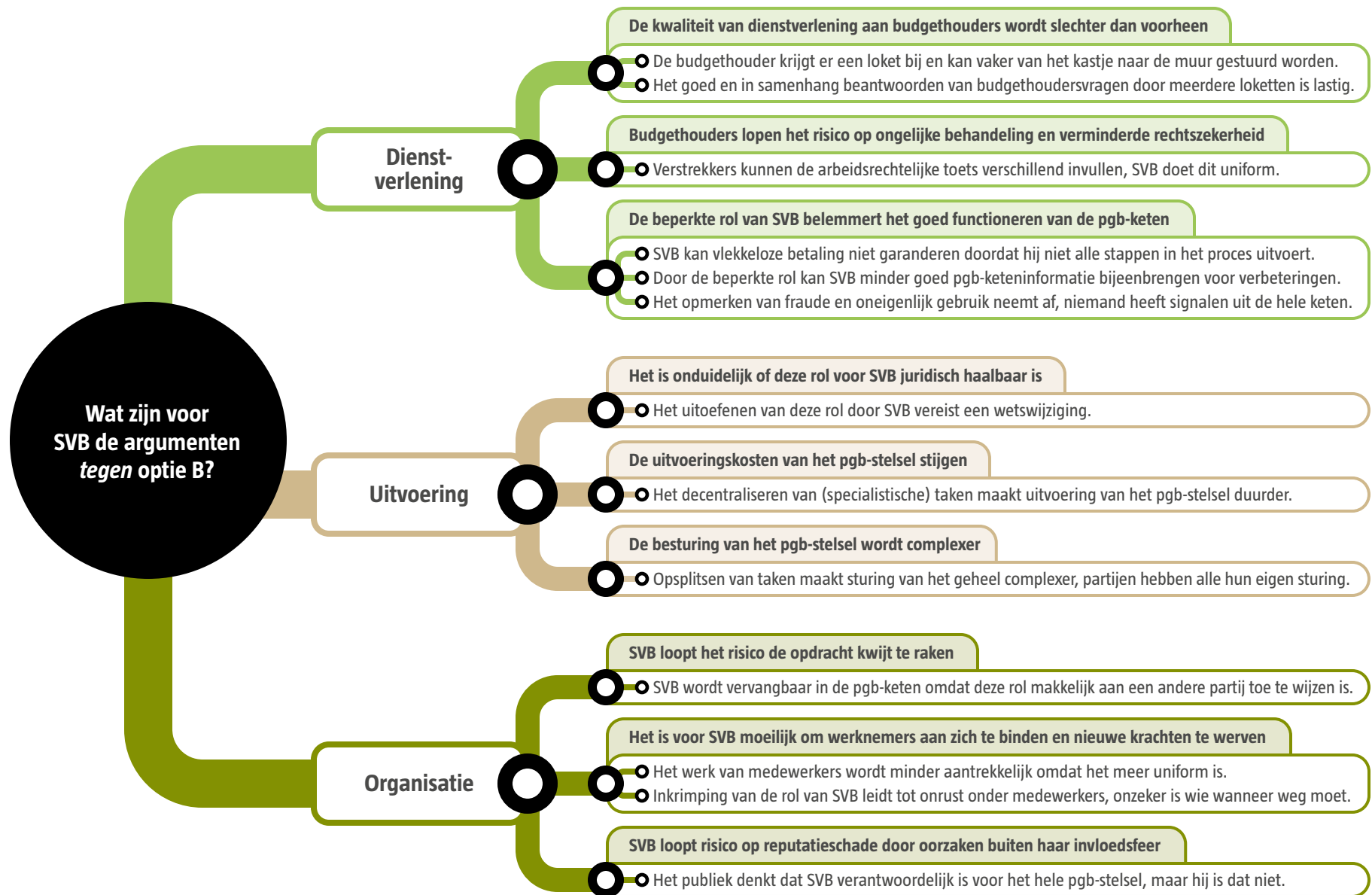
De argumenten zijn geordend in drie clusters:

- Onder 'dienstverlening' staan argumenten die te maken hebben met de kwaliteit van dienstverlening rond pgb door SVB en andere belanghebbenden in de keten.
- Onder 'uitvoering' staan argumenten die betrekking hebben op juridische, samenwerkings- en financiële gevolgen voor de uitvoering.
- Onder 'organisatie' staan argumenten die verband houden met de SVB, zoals organisatiestructuur, reputatie en werkplezier van medewerkers.

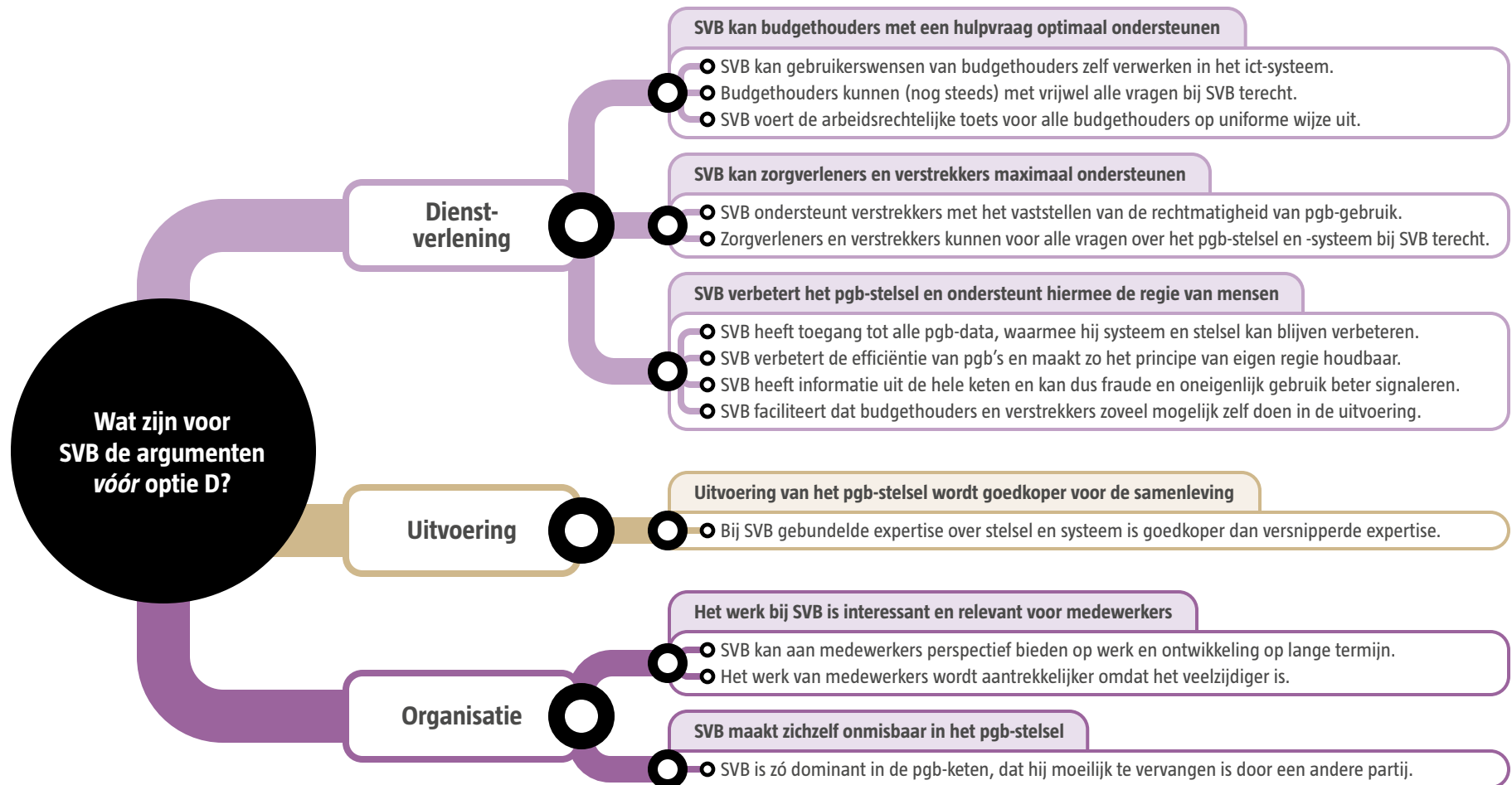
Argumenten vóór optie B: Administratie en betaling



Argumenten tegen optie B: Administratie en betaling



Argumenten vóór optie D: Expertise, beheer en ontwikkeling



Argumenten tegen optie D: Expertise, beheer en ontwikkeling



Lijst van deelnemers

Kerngroep

- Christine Nijkamp, *Directeur Dienstverlening PGB*
- Joanne Freeve, *Teamleider procesbureau PGB*
- Patrick Meijer, *Relatiemanager SVB*
- Simon Sibma, *Voorzitter Raad van Bestuur SVB*
- Coen van de Louw, *Lid Raad van Bestuur SVB*
- Aat Bal, *Directeur Strategie en Externe Betrekkingen*
- Tim de Groot, *Manager dienstverlening PGB*
- Mirthe Doek, *Adviseur in- en externe betrekkingen SVB*
- Aad Wessel, *Programmamanager SVB*
- Sandra Pellicaan, *Waardestroomleider PGB*
- Gerlinde van Leeuwen, *Jurist SVB*

Met medewerking van

- Jeanette van Laar, *Beleidsadviseur SVB*
- Jeroen Molenaar, *Product owner*
- Tamara Haak, *Product owner*
- Serkan Kosen, *Teamleider PGB 2.0*
- Richelle Faulborn, *Manager dienstverlening*
- Antoine Beljaars, *Waardestroomleider Ouderen*
- Sara-Leslie Hoetmer, *Teamleider PGB 1.0*
- Arne Geensen, *Transitiemanager*
- Abraham Schreuders, *Product owner*
- Maarten Wilbrink, *Product owner*
- Marlon Patty, *Teamleider PGB 1.0*
- Mirjam van Kempen, *Manager HR*
- Ronald Pot, *HR adviseur*
- Gisber Oskam, *Product owner*
- Floor Vreeswijk, *Beleidsmedewerker SZW*

En vele anderen

Dank aan

Anouk van der Vijgh en Lotte Herrema (SVB, Dienstverlening PGB) en Rinske Leemeijer en Bahar Salbacak (De Argumentenfabriek) voor hun ondersteuning.

**Meer weten over de werkwijze
van De Argumentenfabriek?**
kijk op www.argumentenfabriek.nl
of bel 020-412 4001