

## Niet-geleverde zorg – uitvraag gegevens budgethouders

### Inleiding

Budgethouders zijn via websites van de verstrekkers, Per Saldo, BVKZ en de SVB op de hoogte gebracht gesteld van het registreren van doorbetaalde maar niet geleverde zorg. Hiervoor is een registratieformulier beschikbaar gesteld. Voor het verkrijgen van de totaalgegevens van de budgethouder gaat de SVB een digitale route en een papieren route ontwikkelen. Via Mijnpgb kan de budgethouder digitaal de totaalgegevens per zorgverlener van het registratieformulier overnemen. Daarnaast wordt een formulier opgesteld die naar de SVB moet worden opgestuurd. Dit formulier is via de website van de SVB te downloaden.

De verstrekkers (gemeenten en zorgkantoren) hebben aangegeven niet alle budgethouders te willen aanschrijven. De genoemde redenen hiervoor zijn:

- Wij weten welke budgethouders niet-geleverde zorg hebben gedeclareerd en wij willen enkel hen gericht aanschrijven.
- Om overbodige communicatie naar budgethouders die het niet betreffen te voorkomen. En daarmee mogelijk onrust bij die budgethouders.
- Niet alle budgethouders zijn op de hoogte van de pgb-maatregelen omdat die enkel via de websites zijn gecommuniceerd. Door hen ook een brief te sturen worden ze 'wakker' geschud en gaan ze alsnog ECK aanvragen of niet-geleverde zorg declareren. Dit vinden de verstrekkers niet wenselijk en zij hebben de capaciteit niet om mogelijke vragen of aanvragen te behandelen.

Vanuit VWS is hierbij aangegeven dat als enkel de budgethouders worden aangeschreven die ECK hebben aangevraagd, dat mogelijk een groep direct wordt buitengesloten. In het kader van staatssteun ligt er een inspanningsverplichting bij de verstrekker om al het mogelijke te doen om alle kosten in beeld te krijgen. Dit botst hiermee.

De resultaten uit de enquête van Per Saldo laat het volgende beeld zien:

- 46% is de zorg onveranderd gebleven;
- 62% van de 1.489 ondervraagden kent de pgb maatregelen;
- 48% (= 480 ondervraagden) gaat niet-geleverde zorg declareren.

De grote vraag hierbij is wat de consequentie is dat niet iedereen van de doelgroep op de hoogte was van de pgb maatregelen. Kunnen we dan veronderstellen dat deze maatregelen niet relevant waren voor hen omdat de zorg onveranderd door ging? Hadden deze budgethouders niet zelf contact moeten opnemen met de verstrekker als daar aanleiding voor was, bijvoorbeeld wanneer de zorg niet geleverd werd.

### Manieren van uitvraag

De verschillende manieren zijn:

1. Website verstrekker, Per Saldo en SVB
2. Brief verstrekker
3. Combinatie brief en website

Ad 1: de uitvraag (nieuwsbericht en formulier) wordt bekendgemaakt via de website verstrekkers, Per Saldo en SVB.

Voordelen:

- Goed uitvoerbaar.
- Sluit aan bij wijze van communicatie tot nu toe.

**Nadelen:**

- Niet iedereen wordt bereikt en daarom wordt niet voldaan aan inspanningsverplichting staatssteun (Wlz).
- Bij vragen kunnen meerdere partijen worden benaderd. SVB wil niet verantwoordelijk zijn voor de afhandeling van vragen.

**Ad 2: Alle verstrekkers versturen een brief naar alle budgethouders waarin ze het verzoek doen om de gegevens te verstrekken; digitaal of via formulier.****Voordelen:**

- Iedereen wordt bereikt.
- Bij vragen wordt naar de afzender gekeken.
- Brief geeft het belang aan voor de budgethouder. Het is een gericht verzoek aan budgethouders om gegevens door te geven. Minder vrijblijvend.

**Nadelen:**

- Vraagt meer capaciteit van verstrekker
- Budgethouders die maatregelen niet kennen worden verrast door brief.

**Ad 3: Combinatie brief en website.** De verstrekker stuurt een brief naar de budgethouders waarvan bekend is dat zij niet-geleverde zorg hebben gedeclareerd. Aanvullend nog een bericht op de verschillende websites.**Voordelen:**

- Budgethouders die het niet betreffen worden niet lastiggevallen met 2 brieven (uitvraag en reminder).
- Gerichtte communicatie voor diegene die het echt betreft en waarvan actie wordt verwacht.
- Minder uitvoeringslast voor verstrekker.
- Geeft vooraf al een beter beeld van de response voor de SVB.

**Nadelen:**

- Vraag is of hiermee iedereen voldoende wordt bereikt.
- Oproep via de website kan overkomen als een vrijblijvend verzoek.

**Voorlopige conclusie**

Optie 1 is niet acceptabel voor de Wlz vanwege het niet voldoen aan de inspanningsverplichting i.h.k.v. staatssteun. Dit is bij de gemeenten afhankelijk van de afhandeling van het rechtmatigheidsaspect.

Blijft over werkwijze 2 en 3?