

**Memo**

Aan: Ministerie van VWS
 Van: Sociale Verzekeringsbank
 Datum: 29 maart 2021

Betreft: Wekelijkse rapportage Zorgbonus – actieperiode week 4 (periode 22 t/m 28 maart – wk12)

Zoals afgesproken ontvangen jullie hierbij de wekelijkse rapportage over de zorgbonus, te ontvangen gedurende de openstelling van het aanvraagloket.

a) pgb-houders en pgb-zorgverleners

- a1. Aantal pgb-zorgverleners waarvoor een aanvraag is gedaan
 - a2. Aantal pgb-houders dat heeft aangevraagd, met onderscheid in
 - papieren route: openstaande aanvragen (in behandeling)
 - digitale route (aantal verwerkte complete aanvragen)
- NB. Bovenstaand overzicht is nog niet gecorrigeerd op dubbele aanvragen.

- a1 Er zijn in totaal 15.941 aanvragen ontvangen door de SVB
 - 3.974 via de papieren route (ontvangen, nog niet allemaal verwerkt)
 - 11.967 via het portaal
- a2 8.800 budgethouders hebben het digitale portaal gebruikt
 - 2.329 budgethouders hebben het papieren aanvraagformulier voor pgb1.0 gebruikt
 - 487 budgethouders hebben het papieren aanvraagformulier voor pgb2.0 gebruikt

Verwerkte aanvragen per wet:
 Zie bijlage voor een splitsing per wet.

Opmerkingen:

- Vanwege verplaatsingen tussen beide systemen in en na de periode 1 maart 2020 tot 1 september 2020 (migraties van PGB 1.0 naar 2.0 en andersom van PGB 2.0 naar PGB 1.0) moet een beperkt aantal aanvragen dubbel gecontroleerd worden in beide systemen.

b) Financieel

- b1. Totaalbedrag goedgekeurde aanvragen. NB: betreft hier het brutobedrag, dus incl. belastingafdracht.
- b1 Van de 14.664 op wet verwerkte aanvragen zijn er in ieder geval 783 dubbel (in het portaal). Voor de resterende groep (13.881) bedragen de voorlopige kosten (inclusief belasting afdracht): EUR 24.292.000,-

Opmerkingen:

- Deze aantallen kunnen ten opzichte van de eindrapportage nog iets afwijken, omdat het voor kan komen dat zorgverleners het bedrag toch terug willen storten, bezwaren goedgekeurd worden, etc..
- Deze aantallen en bedragen kunnen ten opzichte van de eindrapportage ook afwijken, omdat pas op dat moment definitief beoordeeld kan worden of een zorgverlener bijvoorbeeld niet vaker is voorgedragen door verschillende budgethouders. In het portaal kunnen we dat a tempo monitoren. Voor de papieren stroom vereist dat extra werkzaamheden aan het eind van het verwerkingsproces.



c) Communicatie

- c1. Aantal gestelde vragen (telefonisch/mail-contactformulier/WhatsApp). NB. Gaat enkel om het aantal (en cumulatief), als indicator voor de noodzaak om aanvullend te communiceren.

In de periode 22 t/m 28 maart zijn er 262 contactmomenten geregistreerd die betrekking hebben op vragen rondom de zorgbonus:

Communicatie	Totaal	12
1.0 Telefonie	1.520	181
2.0	305	38
1.0 Mail/contactformulier	157	19
2.0	-	-
1.0 WhatsApp	117	23
2.0	3	1
1.0 Subtotaal	1.794	223
2.0	308	39
Totaal	2.102	262

Opmerking:

- Het aantal contactmomenten kan in de praktijk hoger zijn dan in bovenstaande tabel weergegeven. Dit heeft te maken met het feit dat we afhankelijk zijn van een goede logging van medewerkers. Alleen de contactmomenten die goed door medewerkers gelogd worden onder de noemer "zorgbonus", kunnen we rapporteren. Daarnaast wordt er bij algemene vragen waarbij het niet relevant is wie er belt (maar er wel snel een kloppend antwoord kan worden gegeven), geen identificatieproces doorlopen waardoor de vraag ook niet gelogd en gekoppeld wordt aan de betreffende budgethouder.



Bijlage 1 Tabellen over de voortgang

De opmaak van deze bijlage is als volgt: in de eerste tabel zijn de totalen inzichtelijk gemaakt. Op de volgende pagina is een tabel toegevoegd waarin alles per wet is gespecificeerd.

Totalen:

Totaal binnengekomen volledige aanvragen	Totaal	12
Portaal	11.967	925
pgb 1.0	2.252	521
pgb 2.0	546	192
Totaal binnengekomen volledige aanvragen	14.765	1.638
Totaal verwerkte aanvragen	Totaal	12
WMO	4.869	498
Jeugdwet	1.285	144
WLZ	7.412	851
Combi	1.098	92
Totaal verwerkte aanvragen	14.664	1.585
Waarvan Dubbel in portaal	783	88

Per wet:

Aanvragen via Portaal	Totaal	12
WMO BG	2.047	170
Wmo HH	1.690	89
Jeugdwet	1.200	116
WLZ	6.039	478
combiwet	991	72
Totaal	11.967	925
Waarvan dubbel	783	88
Aanvragen via Post 1.0	Totaal	12
# binnengekomen postkamer	3.092	695
Verwerkt actie team:		
# volledige aanvragen	2.252	521
# onvolledige aanvragen	517	103
Per wet (pgb 1.0)	Totaal	12
WMO BG	385	84
Wmo HH	741	153
Jeugdwet	82	27
WLZ	846	196
Combi	107	20
Totaal	2.161	480
Nog nader te matchen (tussen 1.0 en 2.0)	91	41
Aanvragen via Post 2.0	Totaal	12
# binnengekomen postkamer	882	156
Verwerkt actie team:		
# volledige aanvragen	546	192
# onvolledige aanvragen	130	52
Per wet (pgb2.0)	Totaal	12
WMO	6	2
Jeugdwet	3	1
WLZ	527	177
Combi	-	-
Totaal	536	180
Nog nader te matchen (tussen 2.0 en 1.0)	10	4