

**Memo**

Aan: Ministerie van VWS
 Van: Sociale Verzekeringsbank
 Datum: 22 maart 2021

Betreft: Wekelijkse rapportage Zorgbonus – actieperiode week 3 (periode 15 t/m 21 maart – wk11)

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 14.165 aanvragen ontvangen door de SVB
 - 3.123 via de papieren route (ontvangen, nog niet allemaal verwerkt)
 - 11.042 via het portaal
- a2 8.143 budgethouders hebben het digitale portaal gebruikt
 - 1.862 budgethouders hebben het papieren aanvraagformulier voor pgb1.0 gebruikt
 - 408 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 13.079 op wet verwerkte aanvragen zijn er in ieder geval 695 dubbel (in het portaal). Voor de resterende groep (13.079 – 695) bedragen de voorlopige kosten (inclusief belasting afdracht):
 EUR 21.672.000,-

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 15 t/m 21 maart zijn er 342 contactmomenten geregistreerd die betrekking hebben op vragen rondom de zorgbonus:

Communicatie		Totaal	11
1.0	Telefonie	1.339	241
2.0		267	78
1.0	Mail/contactformulier	138	11
2.0		-	-
1.0	WhatsApp	94	12
2.0		2	-
1.0	Subtotaal	1.571	264
2.0		269	78
	Totaal	1.840	342

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	11
Portaal	11.042	1.152
pgb 1.0	1.731	594
pgb 2.0	354	161
Totaal binnengekomen volledige aanvragen	13.127	1.907
Totaal verwerkte aanvragen	Totaal	11
WMO	4.371	679
Jeugdwet	1.141	141
WLZ	6.561	987
Combi	1.006	99
Totaal verwerkte aanvragen	13.079	1.906
Waarvan Dubbel in portaal	695	101

Per wet:

Aanvragen via Portaal	Totaal	11
WMO BG	1.877	203
Wmo HH	1.601	146
Jeugdwet	1.084	119
WLZ	5.561	606
combiwet	919	78
Totaal	11.042	1.152
Waarvan dubbel	695	101
Aanvragen via Post 1.0	Totaal	11
# binnengekomen postkamer	2.397	759
Verwerkt actie team:		
# volledige aanvragen	1.731	594
# onvolledige aanvragen	414	109
Per wet (pgb 1.0)	Totaal	11
WMO BG	301	119
Wmo HH	588	210
Jeugdwet	55	20
WLZ	650	215
Combi	87	21
Totaal	1.681	585
Nog nader te matchen (tussen 1.0 en 2.0)	50	9
Aanvragen via Post 2.0	Totaal	11
# binnengekomen postkamer	726	402
Verwerkt actie team:		
# volledige aanvragen	354	161
# onvolledige aanvragen	78	34
Per wet (pgb2.0)	Totaal	11
WMO	4	1
Jeugdwet	2	2
WLZ	350	166
Combi	-	-
Totaal	356	169
Nog nader te matchen (tussen 2.0 en 1.0)	-2	-8