

Een pgb, en dan?



Inhoud

- Waarom dit informatieboekje? 1
- 1 Zorgverleners zoeken 2
- 2 Zorgovereenkomsten en zorgbeschrijvingen maken 4
- 3 Huisbezoek 7
- 4 Jaarafrekening 7
- 5 Verandert er iets in uw situatie? 8
- 6 Goed om te weten 10
- 7 Wilt u een klacht indienen? 12
- 8 Meer informatie over het pgb 13

Dit boekje is een uitgave van Zorgkantoren Coöperatie VGZ. De informatie in dit boekje geldt per 1 januari 2017. Op het moment dat u dit krijgt, kunnen er inmiddels dingen zijn veranderd. Daarom kunt u aan de inhoud hiervan geen rechten ontleen.

Uitgave juni 2017, nummer 10

Waarom dit informatieboekje?

Met een persoonsgebonden budget (pgb) kunt u zelf regelen welke zorg u inkoopt. Ook bepaalt u wanneer uw zorgverlener bij u langskomt. Erg prettig dus!

Bij een pgb horen ook verplichtingen. U maakt met elke zorgverlener een zorgovereenkomst en een zorgbeschrijving. De rekeningen van uw zorgverleners stuurt u naar de Sociale Verzekeringsbank (SVB), die vervolgens de betaling doet.

Het is dus belangrijk dat uw administratie op orde is. Met dit boekje helpen wij u hierbij. We leggen in het kort uit wat u allemaal moet doen als u een pgb hebt. Verder geven wij u tips en adressen waar u meer informatie vindt over het pgb.

Dit boekje is vooral bedoeld voor als u pas een pgb hebt. Maar ook als u al een tijdje een budget krijgt is het een handig geheugensteuntje!

1 Zorgverleners zoeken

Als u een pgb krijgt, ontvangt u van ons een brief: de toekenningsbeschikking. Hierin staat hoe hoog uw budget is, voor welke soort zorg u een pgb krijgt en hoe u het verantwoordingsvrije bedrag opvraagt.

Zoek een zorgverlener

Waarschijnlijk weet u al van welke zorgverlener u zorg wilt ontvangen. Dat hebt u ook op het budgetplan ingevuld.

U mag uw pgb gebruiken voor de volgende soorten zorg:

- Verpleging
- Persoonlijke verzorging
- Begeleiding
- Schoonmaken van de woning
- Logeeropvang

Let op: logeeropvang mag u alleen vanuit uw pgb laten betalen als deze aan bepaalde eisen voldoet. Verderop in dit boekje leest u hier meer over.

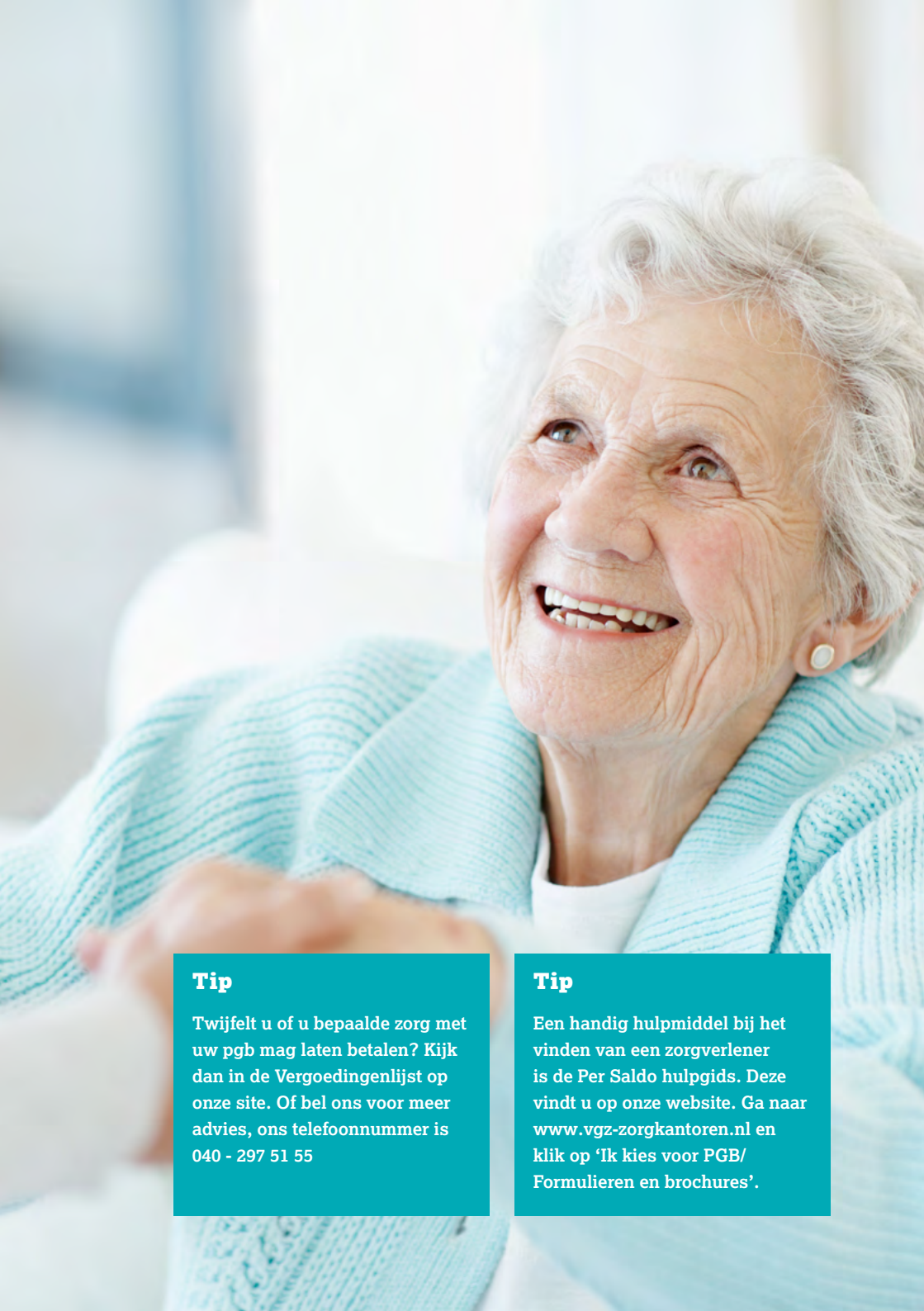
- Vervoerskosten van en naar de dagbesteding

Let op: deze kosten mag u alleen vanuit uw pgb laten betalen als u een indicatie hebt voor Begeleiding Groep met vervoer of voor Verpleging.

Tip

Zorg ervoor dat de kwaliteit van de zorg goed is. Let daarbij op het volgende:

- Informeer of uw zorgverlener een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) heeft en vraag hiervan een kopie. Uit de VOG blijkt dat het gedrag van iemand in het verleden geen bezwaar vormt voor het vervullen van een taak of baan in de samenleving. Meer informatie hierover vindt u op www.justis.nl. Het is niet verplicht om deze verklaring aan uw zorgverlener te vragen. Toch adviseren wij dit wel te doen. Het is ter bescherming van uw eigen belangen, omdat u op deze manier weet met wie u in zee gaat.
- Denk voordat u zorg inkoop goed na wat u precies van een zorgverlener verwacht.
- Vraag of uw zorgverlener referenties kan laten zien. Dat zijn ervaringen van andere mensen aan wie hij of zij zorg heeft gegeven.

**Tip**

Twijfelt u of u bepaalde zorg met uw pgb mag laten betalen? Kijk dan in de Vergoedingenlijst op onze site. Of bel ons voor meer advies, ons telefoonnummer is 040 - 297 51 55

Tip

Een handig hulpmiddel bij het vinden van een zorgverlener is de Per Saldo hulpgids. Deze vindt u op onze website. Ga naar www.vgz-zorgkantoren.nl en klik op 'Ik kies voor PGB/ Formulieren en brochures'.

2 Zorgovereenkomsten en zorgbeschrijvingen maken

Nadat u de toekenningsbeschikking hebt ontvangen, krijgt u van ons een brief waarin wij u vragen om zorgovereenkomsten en zorgbeschrijvingen op te sturen. In dit hoofdstuk leggen wij uit wat u precies moet doen.

Vul een zorgovereenkomst in en stuur deze terug

Als u een zorgverlener hebt gevonden, moet u samen afspraken maken over de zorg die hij of zij u geeft. Ook bespreekt u wanneer hij of zij bij u langskomt en welk bedrag u betaalt. Deze afspraken legt u vast in de zorgovereenkomst die u naar ons opstuurt.

Een voorbeeld vindt u op onze site, onder 'Formulieren en Brochures'. U kunt ook overeenkomsten opvragen bij de Sociale Verzekeringsbank, telefoonnummer 030 - 264 82 00.

Er zijn verschillende zorgovereenkomsten, zorg ervoor dat u de juiste invult. Als u niet zeker weet welke u moet gebruiken, neem dan even contact met ons op.

Tip

Schrijf op de zorgovereenkomst dat deze pas geldig is nadat u van ons een akkoord hebt gekregen. Zo voorkomt u dat u aan afspraken vastzit als u geen akkoord van ons krijgt.

Tip

Let erop dat u uw zorgverlener niet méér betaalt dan het maximumbedrag. Hebt u een professionele zorgverlener? Dan mag u maximaal € 63 per uur betalen of € 58 per dagdeel. Als uw zorgverlener niet professioneel is of een familielid in de eerste of tweede graad, dan mag u aan hem of haar maximaal € 20 per uur of dagdeel betalen.

Had u vóór 2014 al een pgb via ons zorgkantoor en hebt u dat sindsdien nog steeds (dit betekent dat u na 2014 geen pgb via de gemeente hebt gehad)? Dan geldt dit maximum van € 20 per uur niet en mag u € 63 per uur betalen of € 58 per dagdeel.



Vul een zorgbeschrijving in en stuur deze terug

Wij controleren of u uw pgb mag gebruiken voor de zorg die u wilt inkopen. Hiervoor hebben wij een zorgbeschrijving nodig. Daarin vermeldt u welke zorg u precies van uw zorgverlener krijgt.

U ontvangt vanzelf een aantal zorgbeschrijvingen. Deze vult u in en stuurt u naar ons terug.

Hoe gaat het verder?

Als u alles hebt opgestuurd, doen de Sociale Verzekeringsbank en wij een controle. Daarna krijgt u van ons per zorgverlener een brief waarin staat of alles akkoord is. Vervolgens kunt u de SVB opdracht geven om uw zorgverleners uit te betalen. De SVB beheert namelijk uw budget en betaalt namens u uw zorgverleners uit. Dit heet 'trekkingsrecht'.

U kunt op elk gewenst moment online via 'Mijn pgb' van de SVB bekijken welk deel van uw pgb u al hebt uitgegeven en welk bedrag u nog over hebt. Het is belangrijk dat u dit goed in de gaten houdt. Daarmee voorkomt u dat uw budget te snel op raakt en u de zorgverleners met eigen geld moet betalen.



3 Huisbezoek

Wij zijn verplicht om bij 33% van onze budgethouders op huisbezoek te gaan. Het kan dus zijn dat dit bij u het geval is.

Voordat wij bij u langskomen, bellen wij u voor het maken van een afspraak of sturen wij u een brief.

Tijdens dit bezoek kijken we of u de zorg krijgt die bij u past en of dit de beste zorg is in uw situatie. Ook geven we advies over uw pgb en beoordelen we of de zorg van goede kwaliteit is.

Het is belangrijk dat u aan het huisbezoek meewerkt, anders kan dit gevolgen hebben voor uw pgb.

4 Jaarafrekening

Na afloop van het kalenderjaar of als uw pgb stopt, stuurt de SVB u een budgetoverzicht. Hierop staat welk bedrag zij hebben uitbetaald aan uw zorgverleners. Het is de bedoeling dat u kijkt of dit overzicht klopt. U stuurt dan een bericht aan de SVB dat u hiermee akkoord bent. De SVB geeft dit vervolgens aan ons door en wij sturen u een jaarafrekening. Op deze afrekening staat het totale pgb-bedrag dat wij u hebben toegekend en het bedrag dat de SVB aan uw zorgverleners heeft betaald.

Tip

Stuur alle rekeningen binnen vier weken na ontvangst naar de SVB. De SVB kan uw zorgverleners dan op tijd betalen en wij sturen u een juiste afrekening.

5 Verandert er iets in uw situatie?

Het kan zijn dat u gaat verhuizen of een ander mailadres krijgt. Misschien bent u langere tijd in het buitenland of wordt u langer dan twee maanden in een instelling of ziekenhuis opgenomen. Ook kan het zijn dat u in een wooninitiatief gaat wonen of vanuit een wooninitiatief verhuist naar zelfstandige woonruimte.

Stuur het wijzigingsformulier naar ons op

Geef alle wijzigingen alstublieft meteen aan ons door via het wijzigingsformulier. Dan hebben wij altijd de juiste gegevens in onze administratie staan. Het formulier staat op onze site bij 'Formulieren en Brochures'.

Tip

Verandert er iets in de zorg die u ontvangt? Krijgt u bijvoorbeeld andere zorg van uw huidige zorgverlener? Of krijgt u een andere zorgverlener? Maak dan een nieuwe zorgbeschrijving en zorgovereenkomst en stuur deze naar ons op.

Wij controleren deze en sturen u een brief waarin staat of alles akkoord is.

Tip

Misschien verandert het bedrag dat u aan uw zorgverlener betaalt. Of krijgt u meer of minder uren zorg. Vul dan het wijzigingsformulier van de SVB in en stuur het op. Zij controleren of dit akkoord is en sturen u hiervan bericht.

Het wijzigingsformulier vindt u op de website van de SVB.

Weet u niet zeker welk formulier u moet invullen? Bel ons gerust, wij helpen u graag.



6 Goed om te weten

Informatie over uw pgb

Wij mogen informatie over uw pgb alleen aan uzelf, uw gewaarborgde hulp of wettelijk vertegenwoordiger geven. Zo voorkomen we dat de verkeerde personen informatie over uw pgb krijgen. Krijgt u een andere of nieuwe gewaarborgde hulp of wettelijk vertegenwoordiger? Geef dit dan schriftelijk aan ons door, dan passen wij het meteen in onze administratie aan.

Let op: als budgethouder blijft u altijd zelf verantwoordelijk voor uw pgb. Ook als u een wettelijk vertegenwoordiger of een gewaarborgde hulp hebt.

Gewaarborgde hulp

Een gewaarborgde hulp is iemand die u helpt bij het beheren van uw pgb. Bij sommige zorgprofielen of zzp-indicaties (zzp's) moet u een gewaarborgde hulp hebben om een pgb te kunnen krijgen.

Op onze site staat een schema, waarin u kunt zien of dit voor u geldt.

De zorgprofielen of zzp's vindt u in uw indicatiebesluit. Het kan ook zijn dat u zelf kiest voor een gewaarborgde hulp of dat wij u dit adviseren.

Logeeropvang

U mag met uw pgb maximaal 156 etmalen per jaar logeeropvang inkopen. U kunt twee etmalen per week logeeropvang inkopen, maar u mag de dagen ook opsparen voor een langere logeerperiode. Logeeropvang moet aan de volgende eisen voldoen:

- er moet sprake zijn van 'samenhangende zorg'. Dit betekent dat de logeeropvang alle zorg voor u moet regelen. U betaalt hiervoor een totaalbedrag.
- u krijgt de logeeropvang in een 'beschermde woonomgeving'. Dat is een veilige woon- en leefomgeving voor mensen die door hun beperkingen niet zelfstandig kunnen wonen en mogelijk een gevaar vormen voor zichzelf of anderen.

Eigen bijdrage

Als u een pgb hebt en ouder bent dan 18 jaar moet u een eigen bijdrage betalen aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK). Deze bijdrage is afhankelijk van uw inkomen en vermogen, uw huishouden en uw indicatie. Met deze gegevens stelt het CAK de eigen bijdrage vast en stuurt u hierover een brief. Ook ontvangt u elke maand een rekening. Meer weten over de eigen bijdrage? Kijk op www.hetcak.nl.

Wooninitiatief

Woont u in een wooninitiatief? Dan hebt u recht op een extra bedrag van € 4.102,00. Om dit bedrag te krijgen, moet het wooninitiatief aan de volgende voorwaarden voldoen:

- er wonen minimaal 3 en maximaal 26 bewoners en zij kopen met hun pgb's samen zorg in;
- de bewoners wonen op 1 GBA-adres of op meerdere adressen die maximaal 100 meter van elkaar liggen;
- er is minimaal één gemeenschappelijke ruimte waar de bewoners gezamenlijk activiteiten kunnen hebben.

De toeslag kunt u aanvragen via het formulier op onze site. Daar staat ook waarvoor u deze toeslag mag gebruiken.

Verplichtingen

Als u een pgb krijgt moet u aan bepaalde verplichtingen voldoen. Deze sturen wij mee met de aanvraagbrief en de toekenningsbeschikking.

Bewaren pgb-administratie

Bewaar uw administratie vijf jaar.



7 Wilt u een klacht indienen?

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Tevreden klanten zijn voor ons erg belangrijk. Bent u toch ontevreden over de manier waarop wij uw vraag of probleem hebben behandeld? Dan kunt u daarover een klacht bij ons indienen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Een klacht kan gaan over onze werkwijze of over het gedrag van een medewerker. Een paar voorbeelden:

- een medewerker heeft u niet correct behandeld;
- u hebt (te) lang moeten wachten op een antwoord;
- u hebt niet de gevraagde informatie gekregen.

Hebt u een pgb en een klacht over uw zorgverlener? Probeer dit dan eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan adviseren wij u een andere zorgverlener te zoeken. De Per Saldo-hulpguids op onze site kan u daarbij helpen. Omdat u zelf uw zorgverleners kiest, kunnen wij helaas niets voor u betekenen als u niet tevreden bent over hem of haar.

Hoe dient u een klacht in?

Hebt u een klacht, dan proberen wij deze zo snel mogelijk samen met u op te lossen. Het makkelijkste is om ons even te bellen. Wij kunnen u in veel gevallen meteen helpen.

Natuurlijk kunt u ook een brief schrijven of het contactformulier invullen. Vermeld altijd uw naam, adres, de datum en een omschrijving. Als u een brief stuurt, moet u deze ondertekenen.

Wanneer krijgt u een reactie?

U krijgt binnen tien werkdagen een reactie op uw klacht. Als dat niet lukt, ontvangt u hiervan bericht. Bent u niet tevreden over de afhandeling? Dan kunt u terecht bij de Nationale ombudsman.

In de folder op onze site vindt u meer informatie over klachten.

8 Meer informatie over het pgb

In dit boekje staat wat u moet doen om een goede pgb-administratie te voeren. Wij hopen dat wij u hiermee op weg hebben geholpen. Als u meer informatie wilt over het pgb, kijk dan op de volgende websites:

Zorgkantoren Coöperatie VGZ

Hebt u vragen over uw pgb? Wij helpen u graag. Op onze site vindt u een handig schema met daarin alle stappen op een rijtje: vanaf de pgb-aanvraag tot de goedkeuring van uw zorgverleners. Website: www.vgz-zorgkantoren.nl
Telefoon: 040 -297 51 55

Per Saldo

Per Saldo is de belangenvereniging van en voor mensen met een pgb. Website: www.pgb.nl
Telefoon: 0900 - 742 48 57

Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Het Servicecentrum pgb van de SVB helpt u gratis met de salarisadministratie van uw zorgverleners. De SVB betaalt ook namens u uw zorgverleners uit. Website: www.svb.nl
Telefoon: 030 - 264 82 00

Centraal Administratie Kantoor (CAK)

Het CAK bepaalt hoe hoog uw bijdrage is en stuurt u hiervan rekeningen. Website: www.hetcak.nl
Telefoon: 0800 - 0087 (gratis)

Zorginstituut Nederland

Het Zorginstituut coördineert de uitvoering van de Zorgverzekeringswet (ZVW) en de Wet langdurige zorg (Wlz). Website: www.zorginstituutnederland.nl (vul bij zoekterm 'Persoonsgebonden budget Wlz' in)
Telefoon: 020 - 797 85 55

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Deze site van de overheid is een wegwijzer voor iedereen die zorg en ondersteuning nodig heeft. Website: www.regelhulp.nl

Weet u dat u bij onze collega's van de afdeling Klantadvies altijd terecht kunt voor vragen over de zorg? Zij geven informatie over zorgverleners in uw regio en over de mogelijkheden van een pgb. Daarnaast adviseren ze hoe u de zorg kunt regelen bij u thuis of in een instelling. Kiest u voor zorg in natura of voor een combinatie van zorg in natura en pgb? Dan kunnen zij op uw verzoek helpen bij het maken van een zorgplan.

Kijk voor meer informatie op onze website of bel 088 - 131 16 60.

U kunt ook één van onze inloopsprekuren bezoeken. Op onze website vindt u hierover meer informatie.