

Rapport

Kwalitatief Onderzoek PGB

9 maart 2021

Martine Krajnc

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Algemeen	6
De klantreis van het PGB	10
Toegang tot het PGB	11
Uitvoering van de zorg met een PGB	14
Administratie rondom het PGB	17
Beleidskader	19

Samenvatting

De gemeente Arnhem wil een evaluatie naar het beleid met betrekking tot het persoonsgebonden budget (PGB). Het doel van het onderzoek is om de PGB-route in beeld te brengen en eventuele knelpunten te signaleren. Op basis van de conclusies zijn er aanbevelingen geformuleerd. Indien nodig kunnen die leiden tot het wijzigen van het PGB-beleid. De PGB-evaluatie is hoofdzakelijk een kwalitatief onderzoek: centraal staan de ervaringen en opvattingen van betrokkenen.

De hoofdvraag van het onderzoek is:

In welke mate is het Arnhems beleid voldoende om middels een PGB passende, effectieve en efficiënte zorg in te kopen?

Het onderzoek kende de volgende stappen: het benaderen van de doelgroepen van onderzoek, de uitvoering van het onderzoek, verwerking van de resultaten en het opstellen van de rapportage. Dit is een kwalitatief onderzoek en geen gevalideerd, kwantitatief onderzoek. De gemeente voert zelf dit onderzoek uit waardoor inwoners mogelijk sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven, omdat zij ook afhankelijk zijn van diezelfde gemeente voor het toekennen van het PGB. Wil de gemeente een breder beeld van de ervaringen van PGB-houders, dan is nader kwantitatief onderzoek bij voorkeur door een extern bureau nodig. Voorafgaand aan de interviews met PGB-houders is benadrukt dat de resultaten geanonimiseerd worden verwerkt en de interviews geen enkel effect zullen hebben op de toewijzing van het PGB.

Het rapport is verdeeld in 4 hoofdstukken: de toegang tot het PGB, de uitvoering van de zorg met een PGB, de administratie rondom het PGB en het beleidskader.

De toegang tot het PGB

Met het kiezen voor een PGB krijgt de inwoner de regie en verantwoordelijkheid voor het inzetten van de zorg en de administratieve afhandeling. De verwachtingen over wie welke rol en taak heeft in het PGB-proces lopen uiteen. Inwoners en belangenorganisaties geven aan dat inwoners extra ondersteuning kunnen gebruiken. Deze ondersteuning hoeft niet vanuit het sociaal wijkteam of gemeente te komen. Het sociaal wijkteam ziet het wel als haar taak de inwoner te informeren over de verschillende belangenorganisaties en cliëntondersteuning via Zorgbelang. Het sociale wijkteam geeft deze informatie aan inwoners door middel van een folder. Dit zou nadrukkelijker en eerder mogen. Daarbij is wel de kanttekening dat de wijkcoach de eigen regie van de inwoner wil respecteren en cliëntondersteuning ook niet wil opdringen.

De inzet van de zorg

De PGB-houder¹ is verantwoordelijk voor het regelen van de zorg, de voortgang daarvan en de verantwoording. Door de inzet van een PGB geven budgethouders aan dat zij meer eigen regie hebben, bewuster bezig zijn met de inzet van de zorg, er vastigheid gecreëerd kan worden door zelf te bepalen wanneer welke zorg wordt ingezet en zichzelf zich niet hoeven aan te passen aan de zorg, maar dat de zorg zich aan hen aanpast. De tariefwijzigingen die zijn ingegaan op 1 januari 2019 hebben naar zeggen van de PGB-houders geen impact gehad. Doordat er voor een kwalitatief onderzoek is gekozen en 10 PGB-houders

¹ of wettelijk vertegenwoordiger

Project-en Interimmanagement

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem

Telefoon 0900 - 1809 • Fax 026 - 3774830 • gemeente@arnhem.nl

geïnterviewd zijn is de vraag in welke mate andere PGB-houders wel impact hebben ondervonden van de tariefwijzigingen. Hiervoor zal verder onderzoek nodig zijn.

De administratieve taken

In de periode dat de zorg wordt verleend zijn de beschikking en het zorgplan leidend. Dat geldt voor beide zorgvormen in het kader van een PGB; de informele zorg en de formele zorg. Informele zorg wordt geboden door iemand uit het netwerk of iemand zonder de juiste certificering terwijl formele zorg geboden wordt door een professional. De APCG maakt zich zorgen over het aantal PGB-houders dat van het bedrijfsmatig tarief (formele zorg) naar het informeel tarief is gegaan, omdat zij hierover meerdere signalen hebben ontvangen vanuit Arnhemse inwoners.

Bij toekenning en inzet van een PGB horen een aantal administratieve handelingen. Deze taken worden door het merendeel van de PGB-houders niet als tijdrovend of lastig ervaren. Een aantal PGB-houders zou, zeker in het begin, extra ondersteuning gewild hebben. Het merendeel van de PGB-houders heeft niet gehoord van de belangenorganisatie Per Saldo of met hen contact gezocht.

Het beleidskader

Het beleidskader in Arnhem is vastgelegd in verordeningen, beleidsregels en uitgangspuntennotitie. De uitgangspuntennotitie maakt deel uit van de beleidsregels. De gemeente Arnhem kent op drie voorwaarden een persoonsgebonden budget toe. De wijkcoach toetst of een inwoner aan deze voorwaarden voldoet. Het niet voldoen aan deze voorwaarden kan reden zijn om een persoonsgebonden budget af te wijzen. Er is keuzevrijheid tussen ZIN of PGB. Bij een maatwerkvoorziening vanuit de Jeugdwet bespreekt de wijkcoach eerst met de inwoner of een maatwerkvoorziening in natura passend en toereikend is. Als dat niet het geval is, wordt er gekeken naar de mogelijkheden voor een maatwerkvoorziening in de vorm van een PGB.

Een PGB-houder is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg die hij inkoopt. De PGB-houder is opdrachtgever of werkgever voor de door hem ingehuurde ondersteuning. De gemeente moet formeel toetsen en/of de kwaliteit voldoende geborgd is en beoordelen of de ingekochte hulp veilig, doeltreffend en cliëntgericht is. Bij Zorg in Natura controleert de gemeente de aanbieders op naleving van de inkoop Eisen. De gemeente borgt nu de kwaliteit door aanbieders die wegens tekortschietende kwaliteit en rechtmatigheid zijn afgewezen in de recente aanbesteding ook niet toe te laten als PGB-aanbieder. Daarnaast kan er een kwaliteits- of rechtmatigheidsonderzoek worden ingezet naar aanleiding van signalen (signaal gestuurd toezicht).

De aanbevelingen

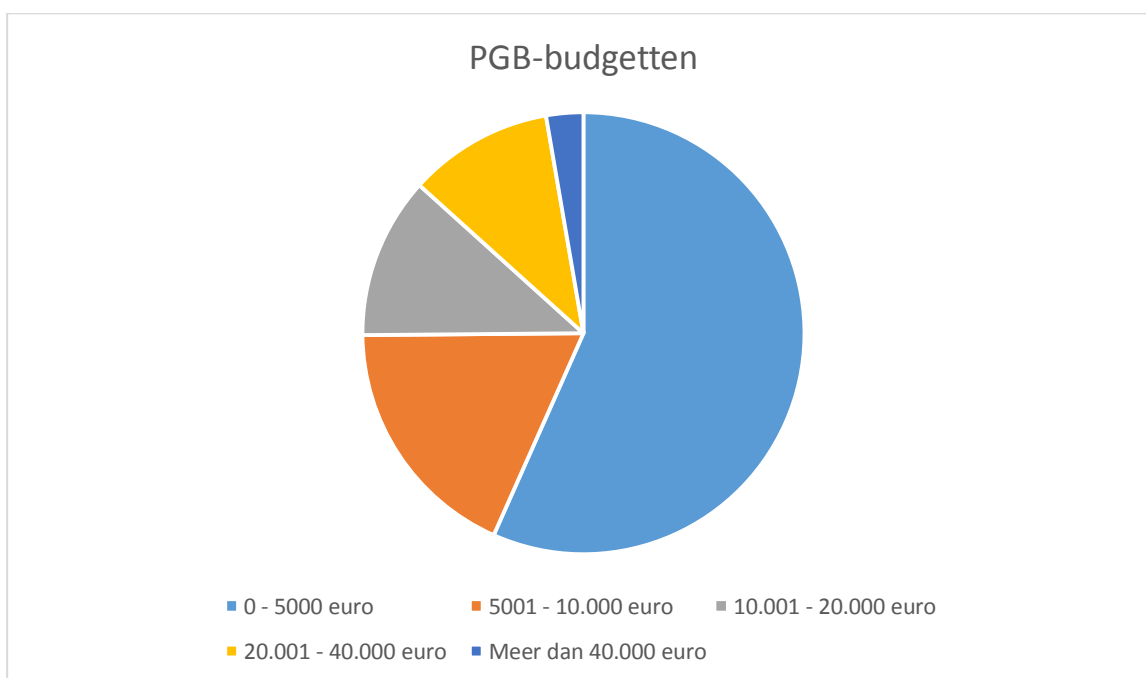
- Inwoner, sociaal wijkteam, SVB en belangenorganisaties communiceren helder over de rol- en taakverdeling rondom het PGB.
- De gemeente Arnhem communiceert de PGB-tarieven op een goed toegankelijke website, zoals www.arnhem.nl.
- Het sociaal wijkteam communiceert actief met de inwoner over cliëntondersteuning door Zorgbelang en andere belangenorganisaties.
- Het volgen van een cursus bij Per Saldo en het afleggen van een toets PGB-vaardigheid is onderdeel van de toegang tot het PGB.
- Onderzoek als gemeente de discrepantie in wet, beleidsregels en praktijk ten aanzien van de inzet van het PGB naast ZIN.
- Onderzoek als gemeente in het licht van de (Jeugd)wet de dubbelrol en financiële afhankelijkheid bij PGB-houders die zowel budgethouder als zorgverlener zijn.
- Onderzoek als gemeente op grotere schaal in welke mate PGB-houders iets hebben gemerkt van de tariefwijzigingen.
- Onderzoek hoeveel PGB-houders van een bedrijfsmatig tarief naar een informeel tarief zijn gegaan.
- Verduidelijk als gemeente het onderscheid tussen formeel PGB /informeel PGB en maak duidelijk wat verstaan wordt onder gebruikelijke zorg.
- Per Saldo: zorg voor meer naamsbekendheid onder PGB-houders.
- Onderzoek in hoeverre het nodig is intrekking van het PGB op grond van overbelasting op te nemen in de beleidsregels jeugdzorg- en Wmo.

Algemeen

Aanleiding

De gemeente Arnhem wil een evaluatie naar het beleid met betrekking tot het persoonsgebonden budget (PGB). Tevens is door de Adviesraden Jeugd en Wmo het advies uitgebracht om in kaart te brengen wat de technische wijzigingen van de PGB-producten en -tarieven² betekenen voor de individuele inwoner in relatie tot diens zorgbehoefte. Daarnaast is door de adviesraden gevraagd het PGB-beleid te evalueren en te inventariseren hoe de producten en tarieven voor de betreffende inwoner uitpakken. De Uitgangspuntennotitie ligt ten grondslag aan dit onderzoek.

Aantal PGB-houders in 2020	
Jeugd	141
Huishoudelijke ondersteuning	295
Begeleiding	252



Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is om de PGB-route in beeld te brengen en eventuele knelpunten te signaleren. Op basis van de conclusies zijn er aanbevelingen geformuleerd. Indien nodig kunnen die leiden tot het wijzigen van het PGB-beleid.

² Verordeningen Wmo en Jeugd 2019

De aanpak

Kwalitatief onderzoek

De PGB-evaluatie is hoofdzakelijk een kwalitatief onderzoek: centraal staan de ervaringen en opvattingen van betrokkenen te weten:

De PGB-houders

- Inwoners die een PGB ontvangen vanuit de Wmo.
- Inwoners die een PGB ontvangen vanuit de Jeugdwet.

Professionals die zijn betrokken:

- Bestuursadviseurs.
- Juridische adviseurs.
- Medewerkers van de afdeling Ondersteuning Sociaal Domein.
- Medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
- Teamleider en wijkcoach van het Sociaal Wijkteam.
- De adviesraden.
- APCG.
- Bijzonder in Arnhem.
- Per Saldo.

De hoofdvraag van het onderzoek is:

In welke mate is het Arnhems beleid voldoende om middels een PGB passende, effectieve en efficiënte zorg in te kopen?

De deelvragen van het onderzoek zijn:

- Wat is de PGB-route?
- Wat is het wettelijk kader omtrent de PGB?
- Wat is het Arnhems beleid omtrent de PGB?
- Wat vinden betrokkenen van het PGB-beleid?
- Welke instrumenten heeft een wijkcoach om de toegang tot PGB te toetsen?
- Hoe verloopt het contact tussen de PGB-houder en de zorgverlener?
- Hoe verloopt het contact tussen de PGB-houder en de Sociale VerzekeringsBank (SVB)?
- Welke contactmomenten zijn er tussen de PGB-houder en de wijkcoach?
- Wie is er verantwoordelijk voor de kwaliteit van de PGB?
- Hoe is de kwaliteit geborgd en is de kwaliteit voldoende geborgd?
- Hoe zorg je voor betere kwaliteitsborging in het PGB?
- Welke voordelen en welke nadelen ondervinden ouders van het hebben van een dubbelrol; enerzijds PGB-beheerder en anderzijds zorgverlener voor hun kind?
- Hoe hoog zijn de PGB-tarieven en zijn deze toereikend om zorg in te kopen?
- Hoeveel inwoners van de gemeente Arnhem hebben een PGB?
- Hoe wordt het PGB-beleid gehandhaafd?
- Hoe wordt er op casusniveau geëvalueerd?
- Hoe verloopt de afrekening van de PGB?

De uitvoering

Het onderzoek kende de volgende stappen:

Stap 1 Benaderen van de doelgroepen van onderzoek

De doelgroepen zijn inwoners met een persoonsgebonden budget voor jeugdzorg en/of Wmo. Bij Wmo gaat het om inwoners met huishoudelijke ondersteuning en begeleiding. Eind december 2020 ontvingen steekproefsgewijs 50 inwoners met een persoonsgebonden budget een uitnodigingsbrief van de gemeente Arnhem voor deelname aan het onderzoek. Aan hen werd gevraagd zich af te melden voor het telefonisch interview als zij hiervoor niet benaderd wilden worden. 2 van de 50 respondenten hebben zich per mail afgemeld. Alle andere PGB-houders zijn telefonisch benaderd. Een deel van hen werd niet bereikt in de onderzoeksperiode. 13 PGB-houders hebben zich aangemeld voor een interview en met 10 PGB-houders is er uiteindelijk een interview afgenomen. 3 PGB-houders zijn telefonisch niet bereikt. In onderstaande tabel wordt de respons weergegeven. Onderstaand overzicht weergeeft per ondersteuningsvorm het aantal aanmelders en afgenomen interviews. Er zijn geen PGB-houders met een PGB in de vorm van een hulpmiddel uitgenodigd omdat er jaarlijks slechts 12 beschikkingen worden afgegeven voor een hulpmiddel met een PGB.

Tabel 2.1 Overzicht per ondersteuningsvorm; aantal genodigden, aanmelders en afgenomen interviews

Ondersteuningsvorm	Aantal aanmelders	Afgenomen interviews
Jeugd	4	3
Huishoudelijke ondersteuning	1	1
Begeleiding	4	3
Jeugd / Huishoudelijke ondersteuning	1	1
Huishoudelijke ondersteuning / Begeleiding	3	2
Totaal	13	10

Verder zijn er interviews gehouden met een aantal professionals:

- 2 bestuursadviseurs van de gemeente Arnhem.
- 2 juridische adviseurs van de gemeente Arnhem.
- 1 medewerker van de afdeling Ondersteuning Sociaal Domein, gemeente Arnhem.
- 2 medewerkers van de Sociale Verzekeringsbank (SVB).
- 1 wijkcoach van het sociaal wijkteam.
- 1 teamleider van het sociaal wijkteam.
- 1 lid van de adviesraad Wmo.
- 1 voorzitter en 1 beleidsmedewerker van het Arnhems Platform voor Chronisch zieken en Gehandicapten (APCG).
- 1 medewerker van Bijzonder in Arnhem (BIA).
- 1 beleidsadviseur van Per Saldo.

Stap 2 Uitvoering onderzoek en verwerking resultaten

In de interviews kwamen drie thema's aan bod:

- De toegang en aanvraag van het PGB.
- De uitvoering van de zorg
- De administratie rondom het PGB.

Project-en Interimmanagement

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0900 - 1809 • Fax 026 - 3774830 • gemeente@arnhem.nl

Stap 3 Opstellen rapportage

De resultaten van de interviews zijn verwerkt en geanalyseerd. De inzichten, conclusies en aanbevelingen zijn voorgelegd aan de deelnemers van het onderzoek in een spiegelbijeenkomst. Daarna is deze rapportage opgesteld. Vervolgens is het conceptrapport voor commentaar voorgelegd aan de deelnemers. Waar nodig zijn opmerkingen verwerkt in de nu voorliggende rapportage.

Nader onderzoek

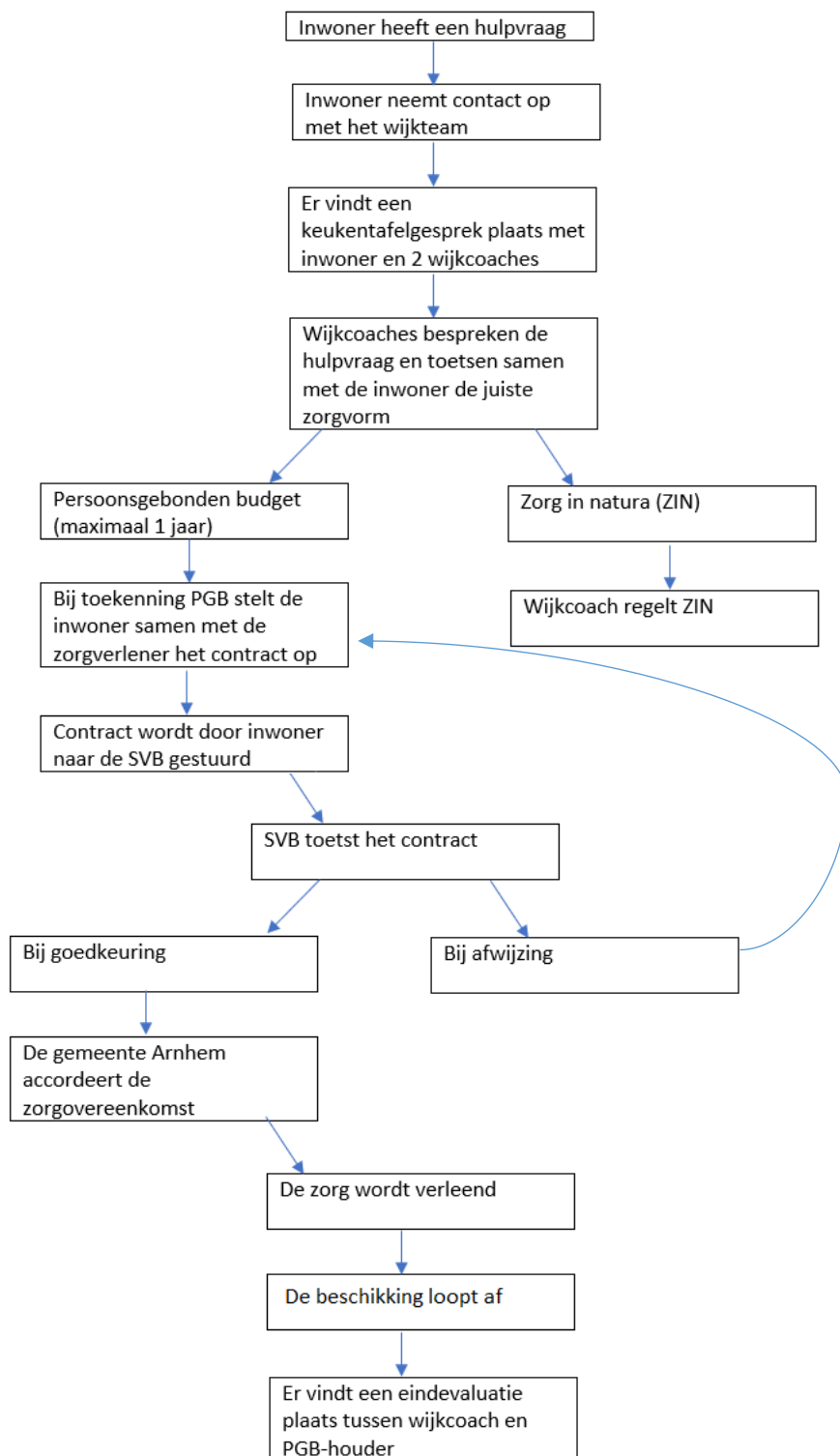
Dit is een kwalitatief onderzoek en geen gevalideerd, kwantitatief onderzoek. De gemeente voert zelf dit onderzoek uit waardoor inwoners mogelijk sociaal wenselijke antwoorden kunnen geven, omdat zij ook afhankelijk zijn van diezelfde gemeente voor het toekennen van het PGB. Voorafgaand aan de interviews met PGB-houders is benadrukt dat de resultaten geanonimiseerd worden verwerkt en de interviews geen enkel effect zullen hebben op de toewijzing van het PGB. Een breder onderzoek onder PGB-houders wordt geadviseerd. Mogelijk kan dit gecombineerd worden met het kwantitatieve inwonerservaringsonderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd door een extern onderzoeksbureau. We zullen samen met de betrokken partijen nader invulling moeten geven aan het breder onderzoek.

Leeswijzer

Het rapport is verdeeld in 4 hoofdstukken. In hoofdstuk 1 worden de ervaringen met de toegang beschreven. In hoofdstuk 2 geldt dit voor de ervaringen met betrekking tot de inzet van de zorg. Hoofdstuk 3 beschrijft de ervaringen met betrekking tot de administratieve lasten. Tenslotte geeft hoofdstuk 4 het beleidskader weer: de Jeugd- en Wmo-wet, het Arnhems beleid en landelijke trends. Per hoofdstuk zijn er aanbevelingen geformuleerd.

De klantreis van het PGB

Van aanvraag tot uitvoering



Toegang tot het PGB

De feitelijke situatie

Een inwoner met een zorgvraag maakt een afspraak met het sociaal wijkteam voor een keukentafelgesprek. Twee wijkcoaches voeren samen met de inwoner het gesprek om de hulpvraag helder te krijgen en toetsen of en welke maatwerkvoorziening passend is. De inwoner kan naast een Zorg In Natura (ZIN), kiezen voor een persoonsgebonden budget (PGB) mits er aan een aantal voorwaarden wordt voldaan.

Voorwaarden voor een PGB zijn:

- 1) De inwoner kan uitleggen waarom hij/zij een PGB wil.
- 2) De PGB-houder kan zelf zijn/haar PGB beheren.
- 3) De ondersteuning die met het PGB wordt ingezet is veilig, doeltreffend en gericht op de hulpvraag.

Er is een verschil tussen de Wmo en Jeugdwet. Bij de Wmo is het voldoende als: de cliënt zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij de maatwerkvoorziening als PGB wenst te krijgen. In de Jeugdwet dient de aanvrager te motiveren dat het bestaande aanbod van zorg in natura niet passend is. Hierbij gaat het om de argumenten van een persoon om aan te geven dat de voorziening in natura die door de gemeente is voorgesteld niet passend is, waardoor de burger gebruik wenst te maken van een PGB. Met de argumentatie moet duidelijk worden dat de aanvrager zich voldoende heeft georiënteerd op de voorziening in natura. Wanneer een persoon de onderbouwing in redelijkheid heeft beargumenteerd mag de gemeente de aanvraag niet weigeren.

Als de inwoner kiest voor een persoonsgebonden budget betekent dit in praktijk dat de inwoner zelf verantwoordelijk is en regie kan voeren. Waar nodig kan het wijkteam ondersteunen, maar primair krijgt een inwoner door het kiezen voor een PGB extra taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het inzetten van zorg en het voeren van regie. De inwoner moet met een zorgverlener een zorgovereenkomst opstellen en indienen bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De SVB toetst dit arbeidsrechtelijk en of er wordt voldaan aan de Arbeidstijdenwet. De overeenkomst wordt ter goedkeuring aan de gemeente gestuurd. De gemeente toetst de overeenkomst zorginhoudelijk en of deze overeenkomt met het zorgplan. Bij toekenning geeft de gemeente aan de SVB door wat er maximaal per uur wordt betaald. Tenslotte ontvangt de PGB-houder de beschikking van de gemeente. Een beschikking kan kort zijn of lang zijn, bijvoorbeeld 6 weken tot 1 jaar.

Bevindingen

PGB-houders

8 van de 10 PGB-houders zijn tevreden over de afhandeling van de aanvraag voor het persoonsgebonden budget. De inwoners die hier ontevreden over zijn, geven aan dat het lastig was een PGB te krijgen, omdat het veel tijd kostte of door een (tijdelijke) intrekking van het persoonsgebonden budget. Het contact met het sociaal wijkteam wordt over het algemeen als positief ervaren. Sommige inwoners zijn in dit contact tegen een aantal zaken

Project-en Interimmanagement

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0900 - 1809 • Fax 026 - 3774830 • gemeente@arnhem.nl

aangelopen. Voorbeelden hiervan zijn het ontvangen van onjuiste informatie, het gevoel hebben tegen te worden gewerkt door het sociaal wijkteam of het negatief ervaren van het moeten afleggen van verantwoording.

Bij 8 van de 10 PGB-houders is er vooraf in overleg met het wijkteam een plan opgesteld: Mijn Plan / Ons Plan. 1 PGB-houder geeft aan dat er geen plan is opgesteld en 1 andere inwoner moest dit zelfstandig doen en voelde zich hierin niet gesteund door de wijkcoach.

Professionals

Waar mogelijk stimuleren wijkcoaches een maatvoorziening in de vorm van Zorg In Natura (ZIN) wanneer dit het meest passend lijkt naar het oordeel van de wijkcoach. Belangenorganisaties Per Saldo en APCG ontvangen signalen van inwoners met een maatwerkvoorziening dat zij het gevoel hebben hierin gestuurd te zijn in hun keuze door de wijkcoach. Wettelijk gezien heeft een inwoner keuzevrijheid om te kiezen voor een PGB, wanneer hij voldoet aan de voorwaarden zoals beschreven in het hoofdstuk Toegang. Verder ontvangt Per Saldo van Arnhemse PGB-houders signalen over moeizaam contact met de wijkcoach, onduidelijkheid over de status van de aanvraag, het ontbreken van een gespreksverslag, ontoereikende tarieven en het niet voldoen aan de wettelijke termijnen voor afhandeling. Ook is onduidelijk hoe tarieven zijn opgebouwd en waar deze te vinden zijn. Verder ontvangt Per Saldo signalen dat er te weinig uren wordt beschikt en er niet gewezen wordt op de onafhankelijke cliëntondersteuning. Per Saldo heeft hierbij als kanttekening dat deze signalen ook landelijk worden ontvangen.

Het type zorg, ingekocht door de gemeente, past niet altijd. In dat geval kan een PGB een oplossing zijn. Mocht een inwoner kiezen voor een PGB dan toetst de wijkcoach of de inwoner voldoet aan de voorwaarden. Er wordt gekeken of de inwoner in staat is regie te voeren bijvoorbeeld door te kijken of de inwoner zicht heeft op inkomsten en uitgaven of schuldenvrij is. In de praktijk zetten wijkcoaches vooral hun kennis en expertise in om te bepalen of een inwoner PGB-vaardig is. Zo nodig maken wijkcoaches gebruik van de handreiking voor toetsing op PGB-vaardigheid.

De wijkcoaches respecteren wanneer ouders zorg via een PGB aanvragen om zelf voor hun kind te zorgen. Bijzonder in Arnhem merkt dat er door de gemeente te weinig rekening gehouden wordt met de belasting die ouders ervaren en dat ouders zich volledig verantwoordelijk voelen voor de zorg van hun kinderen. Levensverlies, de impact van de zorg voor het kind op het gezinsleven, speelt hierin een belangrijke rol. Ouders met wie het niet goed lijkt te gaan, zouden hierin meer ondersteund moeten worden. Per Saldo geeft aan dat wanneer ouders aangeven overbelast te zijn respijtzorg mogelijk (deels) een oplossing kan zijn. Het is belangrijk dat dit ook meegenomen wordt bij het in kaart brengen van de hulpvraag. Onderdeel van het keukentafelgesprek is om in kaart te brengen welke zorg nodig is voor de jeugdige, ouders of het gezinssysteem. Bijzonder in Arnhem vindt het riskant dat je als PGB-houder zonder scholing werkgever bent. Daarnaast zit je als ouder in een afhankelijke positie doordat het PGB niet automatisch verlengd wordt, terwijl het PGB voor die ouders ook soms een bron van inkomen is. Zeker in situaties waar het gaat om overlijden van het kind en een of beide ouders voor de zorg hun baan hebben opgezegd. Dan valt na het overlijden ook de inkomstenbron weg. Ook bij zorg in natura geldt dat het niet automatisch verlengd wordt en vindt er een evaluatie van de doelen plaats. Bijzonder in Arnhem (BIA) zou verder graag zien dat inwoners nadrukkelijk wordt geadviseerd gebruik te maken van Zorgbelang als cliëntenondersteuner zodat ouders bij de keuze voor een PGB een compleet beeld hebben van de zorgvraag en de impact van het PGB.

Project-en Interimmanagement

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0900 - 1809 • Fax 026 - 3774830 • gemeente@arnhem.nl

Samengevat

Met het kiezen voor een PGB krijgt de inwoner de regie en verantwoordelijkheid voor het inzetten van de zorg en de administratieve afhandeling. De verwachtingen over wie welke rol en taak heeft in het PGB-proces lopen uiteen. Inwoners en belangenorganisaties geven aan dat inwoners extra ondersteuning kunnen gebruiken. Deze ondersteuning hoeft niet vanuit het sociaal wijkteam of gemeente te komen. Het sociaal wijkteam kan de inwoner informeren over de verschillende belangenorganisaties en cliëntondersteuning via Zorgbelang. Het sociale wijkteam geeft deze informatie aan inwoners door middel van een folder. Dit zou nadrukkelijker en eerder mogen. Daarin is wel de kanttekening dat de cliëntondersteuning ook niet opgedrongen hoeft te worden, omdat je als wijkcoach ook de eigen regie van de inwoner wilt respecteren.

De aanbevelingen

- Inwoner, sociaal wijkteam, SVB en belangenorganisaties communiceren helder over de rol- en taakverdeling rondom het PGB.
- De gemeente Arnhem communiceert de PGB-tarieven op een goed toegankelijke website, zoals www.arnhem.nl.
- Het sociaal wijkteam communiceert actief met de inwoner over cliëntondersteuning door Zorgbelang en andere belangenorganisaties.
- Het volgen van een cursus bij Per Saldo en het afleggen van een toets PGB-vaardigheid is onderdeel van de toegang tot het PGB.
- Onderzoek als gemeente de discrepantie in wet, beleidsregels en praktijk ten aanzien van de inzet van het PGB naast ZIN.

Uitvoering van de zorg met een PGB

De feitelijke situatie

In de periode dat de zorg wordt verleend zijn de beschikking en het zorgplan leidend. Dat geldt voor beide zorgvormen in het kader van een PGB; de informele zorg en de formele zorg. Informele zorg wordt geboden door iemand uit het netwerk of iemand zonder de juiste certificering terwijl formele zorg geboden wordt door een professional. De PGB-houder is verantwoordelijk voor het regelen van de zorg, de voortgang en de verantwoording. De PGB-houder is de opdrachtgever van de zorgaanbieder en heeft de regie. De wijkcoach heeft geen wettelijke rol in de uitvoering van de zorg. Wel is de wijkcoach aanspreekpunt voor de PGB-houder als er zorgen zijn over het PGB en de uitvoering van de zorg en wanneer voortzetting van het PGB wenselijk is. Indien nodig geeft de wijkcoach een nieuwe beschikking af. De SVB zorgt voor de administratieve afhandeling.

Het zorgplan van PGB-houders moet doelen en evaluatiemomenten bevatten. Dit geldt zowel bij formele zorg als bij informele zorg. De gemeente is verantwoordelijk voor het inzetten van kwalitatief goede zorg voor inwoners met een hulpvraag. De gemeente bewaakt de zorg in het algemeen door kwaliteitseisen te stellen bij de inkoop van zorg. De kwaliteitseisen die gelden ten aanzien van ZIN zijn ook van toepassing op PGB-zorg. Daarnaast worden aanbieders op basis van signalen getoetst. Dit kan zowel op kwaliteit als rechtmatigheid. Aanbieders die zijn afgewezen in de recente aanbesteding vanwege ontoereikende kwaliteit of rechtmatigheid, worden ook niet toegelaten als PGB-aanbieder.

De bevindingen

PGB-houders

8 van de 10 PGB-houders zijn tevreden over het aantal ingezette uren zorg. De PGB-houders die hier ontevreden over zijn, geven aan dat zij dit compenseren door zelf hulp te verlenen. Het gaat in deze gevallen om PGB-houders die zowel zorgverlener als vertegenwoordiger zijn. Allen zijn (zeer) tevreden over de inzet van de zorg en het contact met de zorgverlener. Alle PGB-houders hebben door hun persoonsgebonden budget hun doelen bereikt en/of zien hierin verbetering. Door de inzet van een PGB geven budgethouders aan dat zij meer eigen regie hebben, bewuster bezig zijn met de inzet van de zorg, er vastigheid gecreëerd kan worden door zelf te bepalen wanneer welke zorg wordt ingezet en zichzelf zich niet hoeven aan te passen aan de zorg, maar dat de zorg zich aan hen aanpast.

“Ik kan mijn eigen zorgmedewerkers kiezen, op die manier heb ik vastigheid in mijn leven gecreëerd”.

Het merendeel van de budgethouders is tevreden over het contact met de SVB. De PGB-houders die hier minder tevreden over zijn, stellen dat de betalingen lang op zich laten wachten en dat het lastig is de betalingen stop te zetten, zonder het PGB zelf stop te zetten. Het contact met de wijkcoach verloopt over het algemeen goed. Een tot twee keer per jaar worden er evaluaties gepland en bekeken of verlenging nodig is. De PGB-houders die minder tevreden zijn over het contact met de wijkcoach geven aan dat het

contact leggen zelf lastig is en wijkcoaches slecht bereikbaar zijn.

De tariefwijzigingen zijn ingegaan op 1 januari 2019. Deze tariefwijzigingen van PGB heeft bij geen van de PGB-houders impact gehad. Slechts 1 budgethouder heeft dit besproken met de zorgverlener. Doordat er voor een kwalitatief onderzoek is gekozen en 10 PGB-houders geïnterviewd zijn is de vraag in welke mate andere PGB-houders iets hebben gemerkt van de tariefwijzigingen.

Op de vraag hoe kwaliteit beter geborgd kan worden, antwoorden de PGB-houders dat dit mogelijk is door:

- Inzet van keukentafelgesprekken met de wijkcoach.
- Het stellen van een duidelijke hulpvraag.
- Het meten van vooruitgang door het stellen van indicatoren.
- In gesprek te blijven met de zorgverlener.
- Eisen te stellen aan certificering van zorgverleners.

Professionals

Sociale wijkteams ervaren dat het lastig is om in overeenstemming met de PGB-houder de hoogte van de zorg in te schatten wanneer de PGB-houder ook de zorg zelf verleent omdat de PGB-houder de zorg zwaarder inschat dan de wijkcoach. Bij het PGB ervaren wijkcoaches een verzwaring van de werklast terwijl regie bij PGB-houders zou moeten liggen. Bijzonder in Arnhem geeft aan dat er een risico is wanneer de rol van zorgverlener en PGB beheerder verweven zijn. Dit risico ligt in het feit dat het PGB-budget ook een inkomensvoorziening voor de ouder kan zijn. De APCG maakt zich zorgen over het aantal PGB-houders dat van bedrijfsmatig tarief naar informeel tarief is gegaan, omdat zij hierin meerdere signalen hebben ontvangen.

Er worden volgens Per Saldo niet altijd doelen bereikt en er is niet altijd ontwikkeling mogelijk. Stabilisatie (het voorkomen van achteruitgang qua zelfstandigheid) is bijvoorbeeld ook een doel. Het sociaal wijkteam vult aan dat bij autisme als voorbeeld sociale wijkteams contact houden met het gezin en doelen kunnen veranderen.

Samenwerking tussen professionals

De samenwerking tussen de professionals in de keten wordt over het algemeen als positief ervaren. De professionals weten elkaar te vinden. Er is weinig tot geen contact tussen sociaal wijkteam en SVB. Dit is logisch, omdat de SVB vooral contact heeft met de gemeente over de toetsing en met de inwoner over de administratieve afhandeling. De SVB merkt ook dat er vanuit de gemeente informatie wordt overgedragen aan het sociaal wijkteam. De SVB organiseert ook kennissessies voor professionals om een kijkje te geven wat er gebeurt als een PGB-houder bij hen in beeld komt.

De belangenorganisaties hebben regelmatig met elkaar contact en organiseren samen verschillende projecten. De APCG vindt dat gemeente/sociaal wijkteam meer gebruik zou kunnen maken van de kennis van Per Saldo in het kader van cursussen. Er wordt bij het sociaal wijkteam geen gebruik gemaakt van de trainingen van Per Saldo. Het sociaal wijkteam heeft wel een eigen scholingsaanbod. Scholing over PGB wordt opgenomen in basistraining vakmanschap van de wijkcoach.

Kwaliteit van de zorg

De PGB-houder is zelf verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van de geleverde zorg. Per Saldo is een voorstander van meer korte evaluatiemomenten in combinatie met langdurige toewijzingen om de kwaliteit te waarborgen. Sociale wijkteams gaan er vanuit dat PGB-houders juist met de keuze voor een PGB nadrukkelijk kiezen voor eigen regie.

Samengevat

De PGB-houder is verantwoordelijk voor het regelen, de voortgang en de verantwoording van de zorg. Door de inzet van een PGB geven budgethouders aan dat zij meer eigen regie hebben, bewuster bezig zijn met de inzet van de zorg en er vastigheid gecreëerd kan worden door zelf te bepalen wanneer welke zorg wordt ingezet. Ook geven zij aan dat zij zich niet hoeven aan te passen aan de zorg, maar dat de zorg zich aan hen aanpast. De tariefwijzigingen die zijn ingegaan op 1 januari 2019 hebben geen impact gehad op de PGB-houders. Doordat er voor een kwalitatief onderzoek is gekozen en 10 PGB-houders geïnterviewd zijn is de vraag in welke mate andere PGB-houders iets hebben gemerkt van de tariefwijzigingen. Hier zal verder onderzoek voor nodig zijn.

In de periode dat de zorg wordt verleend zijn de beschikking en het zorgplan leidend. Dat geldt voor beide zorgvormen in het kader van een PGB; de informele zorg en de formele zorg. Informele zorg wordt geboden door iemand uit het netwerk of iemand zonder de juiste certificering terwijl formele zorg wordt geboden door een professional. De APCG maakt zich zorgen over het aantal PGB-houders dat van bedrijfsmatig tarief naar informeel tarief is gegaan, omdat zij hierover meerdere signalen hebben ontvangen.

De aanbevelingen

- Onderzoek als gemeente in het licht van de (Jeugd)wet de dubbelrol en financiële afhankelijkheid bij PGB-houders die zowel budgethouder als zorgverlener zijn.
- Onderzoek als gemeente op grotere schaal in welke mate PGB-houders iets hebben gemerkt van de tariefwijzigingen.
- Verduidelijk als gemeente het onderscheid tussen formeel PGB /informeel PGB en maak duidelijk wat verstaan wordt onder gebruikelijke zorg.
- Onderzoek hoeveel PGB-houders van een bedrijfsmatig tarief naar een informeel tarief zijn gegaan.

Administratie rondom het PGB

De feitelijke situatie

Op verschillende momenten kunnen PGB-houders de administratie rondom het PGB als lastig ervaren. Bij toekenning en inzet van een PGB horen een aantal administratieve handelingen. Dat zijn in grote lijnen onderstaande taken met tussen haakjes wie de taak uitvoert.

- Opstellen zorgplan (inwoner met hulp van wijkcoach / eventueel met cliëntondersteuning).
- Uitvoeren toets (wijkcoach).
- Opstellen beschikking (wijkcoach).
- Opstellen zorgovereenkomst met de aanbieder (inwoner met zorgaanbieder).
- Indienen facturen bij SVB: op basis van vast maandloon of urenbriefjes (inwoner).
- Betalen facturen (SVB).

Bij de toegang is het noodzakelijk om een plan op te stellen met doelen. In het gehele proces zijn het zorgplan en beschikking leidend. Bij de inzet van zorg kan de PGB-houder kiezen voor een vast maandloon of het inleveren van urenbriefjes bij de SVB.

De bevindingen

PGB-houders

De administratieve lasten worden door het merendeel van de PGB-houders niet als tijdrovend of lastig ervaren. 3 PGB-houders geven aan dat dit met name in het begin wel moeizaam ging. Inwoners vinden het vervelend om steeds jaarlijks opnieuw een PGB aan te moeten vragen omdat de zorg doorloopt. Als er twijfels zijn of het goed gaat met het PGB bespreekt de PGB-houder dit vooral met de wijkcoach. Een enkele PGB-houder bespreekt dit met het sociaal netwerk. Als het gaat om de financiële afwikkeling, vragen de PGB-houders hulp aan de SVB. Een aantal PGB-houders zou, zeker in het begin, extra ondersteuning gewild hebben. Het merendeel van de PGB-houders heeft niet gehoord van de belangenorganisatie Per Saldo of met hen contact gezocht.

“De gemeente ondersteunt mij financieel. Administratieve lasten mogen worden ervaren, ook tijd en energie horen daarbij”.

Om de administratieve taken rondom het PGB te vergemakkelijken geven PGB-houders een aantal tips:

- Benoem als wijkcoach duidelijk de voor- en nadelen van een PGB.
- Richt een informatiepunt op.
- Ga als SVB meer mee met de budgethouder die de beschikbare uren flexibel wil inzetten. Het gaat in de ene week om meer ureninzet dan de andere week.
- Verleng de duur van de beschikking, zeker als duidelijk is dat zorg langer nodig is.
- Houd als gemeente in de gaten dat sociale wijkteams beleidsregels goed toepassen.

Project- en Interimmanagement

Eusebiusbuitensingel 53 • Postbus 9200 • 6800 HA Arnhem
Telefoon 0900 - 1809 • Fax 026 - 3774830 • gemeente@arnhem.nl

- Zorg als gemeente voor trainingen voor de PGB-houder.
- Voer als PGB-houder jouw eigen taken goed uit.

Professionals

Het sociale wijkteam voert niet met elke PGB-houder een tussenevaluatie. Dit is deels vanwege het feit dat er van PGB-houders verwacht mag worden dat zij regie kunnen voeren en deels vanwege tijdsgebrek. Het is de taak van de wijkcoach te onderzoeken wat de zorgvraag is, welke zorg passend is en of de inwoner in staat is het PGB zelf te beheren. Wijkcoaches gaan vaak al verder in hun verantwoordelijkheid door ook te helpen met het vinden van een passende zorgaanbieder en door tussentijdse problemen te bespreken. In feite kan de inwoner en professional daarvoor ook terecht bij bijvoorbeeld Per Saldo. Vanuit Per Saldo is er de mogelijkheid tot het volgen van trainingen.

Samengevat

Bij toekenning en inzet van een PGB horen een aantal administratieve handelingen. Deze taken worden door het merendeel van de PGB-houders niet als tijdrovend of lastig ervaren. Een aantal PGB-houders zou, zeker in het begin, extra ondersteuning gewild hebben. Het merendeel van de PGB-houders heeft niet gehoord van de belangenorganisatie Per Saldo of met hen contact gezocht.

De aanbevelingen

- Per Saldo: zorg voor meer naamsbekendheid onder PGB-houders.
- Onderzoek in hoeverre het nodig is intrekking van het PGB op grond van overbelasting op te nemen in de beleidsregels jeugdzorg- en Wmo.

Beleidskader

Landelijk

Tools

In de landelijke voortgangsrapportage PGB (november 2020) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) wordt vermeld dat een kader is opgesteld voor PGB-vaardigheid, dat budgethouders en verstrekkers helpt met het maken van een weloverwogen keuze. Daarnaast zijn er verschillende voorlichtingsproducten ontwikkeld zoals basisteksten over het PGB, films met voorbeelden over de praktijk van het beheren van een PGB en infographics om potentiële budgethouders en zorgverleners te helpen bij de keuze voor zorg in natura of een PGB. Verder zijn er landelijk eisen opgesteld voor PGB-vaardigheid.

Arnhem

Het beleidskader in Arnhem is vastgelegd in verordeningen, beleidsregels, nadere regels en uitgangspuntennotitie. De uitgangspuntennotitie maakt deel uit van de beleidsregels.

PGB-toets

Een PGB wordt verstrekt indien:

- 1) De inwoner in staat kan worden geacht om de aan een PGB verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren.
- 2) De inwoner zich gemotiveerd op het standpunt stelt dat hij de maatwerkvoorziening als persoonsgebonden budget wenst geleverd te krijgen (Wmo). Of de inwoner voldoende heeft gemotiveerd dat een individuele voorziening in natura niet passend en toereikend is (Jeugdwet).
- 3) Voldoende is gewaarborgd dat de voorziening die met het PGB betaald wordt, van goede kwaliteit is.

De wijkcoach toetst of een inwoner aan deze voorwaarden voldoet. Het niet voldoen aan deze voorwaarden is reden om een persoonsgebonden budget af te wijzen. In dat geval kan de inwoner kiezen voor een maatwerkvoorziening in natura. Inwoners kunnen gebruik maken van Zorgbelang als cliëntenondersteuner.

Er is keuzevrijheid tussen ZIN of PGB. Bij een maatwerkvoorziening vanuit de Jeugdwet bespreekt de wijkcoach eerst met de inwoner of een maatwerkvoorziening in natura passend en toereikend is. Als dat niet het geval is, wordt er gekeken naar de mogelijkheden voor een maatwerkvoorziening in de vorm van een PGB.

Uitgangspunten Arnhems beleid

In de Uitgangspuntennotitie PGB Arnhem 2017 door het college vastgesteld op 13 december 2016, is het gemeentelijk PGB-beleid uitgebreid beschreven. De Uitgangspuntennotitie maakt onderdeel uit van de beleidsregels. De belangrijkste uitgangspunten hieruit zijn hieronder weergegeven:

- **Koppeling aan doelen**

De zelfredzaamheid van de inwoner staat altijd centraal. Deze leidt tot het stellen van doelen en het bepalen van een aanpak in het plan van de inwoner. Van daaruit beoordeelt en beslist de wijkcoach of een individuele voorziening noodzakelijk is en tenslotte wordt de leveringsvorm (ZIN of PGB) bepaald. De ZIN of het PGB worden dus altijd gekoppeld aan de afgesproken doelen in het Plan.

- **Ja mits**

Het PGB is in beginsel beschikbaar voor alle Arnhemmers die in aanmerking komen voor ondersteuning op grond van de Jeugdwet en/of Wmo 2015. Wel is het van belang dat Arnhemmers die een PGB willen een bewuste keuze maken en weten welke verantwoordelijkheden daarmee samenhangen. We noemen dit daarom een 'Ja, mits' beleid. De "mitsen" betreffen niet alleen het beheren van het budget maar ook het aansturen van de hulp (regievoeren). Ook moet de geleverde zorg van voldoende kwaliteit zijn. De wijkcoach toetst of aan de voorwaarden is voldaan.

- **Regie over PGB door vertegenwoordiger**

In het geval de inwoner zelf niet beschikt over de benodigde vaardigheden om de regie te voeren over het PGB, kan in een aantal situaties toch een PGB worden verstrekt. Zo kan bijvoorbeeld iemand uit het netwerk of een wettelijk vertegenwoordiger de regierol op zich nemen. Ook in zo'n geval beoordeelt de wijkcoach op basis van de individuele situatie of een PGB toegekend kan worden. Daarbij gelden voor de beoordeling van de vertegenwoordiger vergelijkbare afwegingscriteria als bij beoordeling van een inwoner.

- **Regie en zorgverlening in principe niet in één hand**

Een belangrijk punt ter overweging is dat geen sprake mag zijn van een onwenselijke vermenging van rollen. Het risico van regie over het pgb en zorgverlening in één hand is dat niet gewaarborgd is dat de belangen van de inwoner zullen prevaleren boven dat van de zorgverlener. Slechts in bepaalde goed gemotiveerde uitzonderingssituaties is het toegestaan dat het aansturen van de hulp en het uitvoeren van de ondersteuning door één en dezelfde persoon wordt gedaan. Waarom in dat geval sprake is van zo'n uitzonderingssituatie moet dan duidelijk blijken uit het zorg- en budgetplan dat voorligt.

- **Bewindvoerder als vertegenwoordiger?**

Een ander specifiek aandachtspunt is de rol van een bewindvoerder. Bewindvoerders zijn wettelijk vertegenwoordigers die kunnen ondersteunen bij met name de financiële en administratieve kant van het PGB. In de praktijk blijkt dat er regelmatig situaties voorkomen waarbij inwoners zelf onvoldoende in staat zijn om regie te voeren over het PGB (zorginhoudelijk en financieel) en dat daarom een bewindvoerder wordt ingezet. De bewindvoerder vervult veelal geen regierol op de inhoud en invulling van de zorg. Daarom kiest de gemeente Arnhem ervoor om een bewindvoerder alleen toe te staan als deze zelf

betrokken kan en wil zijn bij de regie op de zorginhoud (in afstemming met de inwoner). Of wanneer er naast een bewindvoerder een andere regievoerder op de zorginhoud is (inwoner zelf of iemand uit zijn netwerk).

Onder regie op de zorginhoud door een bewindvoerder verstaan we:

- Op de hoogte van de zorgbehoefte van de inwoner zoals ook vastgelegd in het plan van de inwoner;
 - Betrokken bij de inhoudelijke afspraken met zorgverleners over de inhoud van en momenten van ondersteuning;
 - Betrokken bij de evaluatie van de geboden ondersteuning door de aanbieder en inwoner.
- Wanneer hieraan niet wordt voldaan en de bewindvoerder 'slechts' de financiële en administratieve kant uitvoert is dit een grond om het verzoek tot een PGB af te wijzen.

- **PGB voor ondersteuning uit sociaal netwerk**

Het is mogelijk om met een PGB ondersteuning of zorg in te kopen bij een persoon uit het sociale netwerk. Dit noemen we ook wel informele ondersteuning. Hiervoor gelden lagere tarieven. Betaling vanuit het PGB voor ondersteuning door het sociaal netwerk is slechts mogelijk als dit buiten datgene valt van wat redelijkerwijs van dit netwerk verwacht mag worden. Overbelasting dient daarbij voorkomen te worden. Wijkcoaches toetsen hierop. Ook moet de ondersteuning van voldoende kwaliteit zijn (net zoals dat geldt voor de Zorg in natura).

- **Andere niet-professionele zorgverleners (niet-bedrijfsmatig verleende hulp)**

Daarnaast kan een PGB ingezet worden voor andere niet-professionele zorgverleners, die niet direct uit het sociale netwerk komen. Net als voor informele ondersteuning geldt voor niet-professionele/niet bedrijfsmatig verleende hulp een ander - lager - PGB tarief dan voor professionele/bedrijfsmatig verleende hulp.

- **Gezamenlijk ondersteuning inkopen**

Het is toegestaan dat meerdere budgethouders samen ondersteuning inkopen met het PGB. Dit gebeurt bijvoorbeeld in gezamenlijke woonprojecten of andere vormen van collectieve zorgverlening. Het zorgdoel, de aanvraag, afhandeling en verantwoording blijft wel individueel.

Geen PGB

Een aantal voorzieningen is uitgesloten van het PGB:

- Jeugdbescherming en Jeugdreclassering
- Gesloten Jeugdzorg
- Crisishulp en Spoedeisende Zorg
- Pleegzorg
- Voor Jeugd: Wonen met behandeling GGZ en de Zorgzwaartepakketten (Licht) Verstandelijk Gehandicapten 4 en 5
- Voortgezette Diagnostiek
- Collectief vervoer
- Coördinatie

De hoogte van het PGB

Uitgangspunt is dat de hoogte van het PGB toereikend moet zijn om de benodigde ondersteuning daadwerkelijk in te kunnen kopen.

De Gemeente Arnhem heeft per 1-1-2019 in de verordeningen Wmo en Jeugdhulp de berekeningswijzen van de PGB-tarieven vastgelegd. Deze zijn gerelateerd aan de ZIN-tarieven.

Bij het bepalen van de hoogte van de PGB-tarieven worden er in Arnhem drie methoden gebruikt:

- 1) Voor product gebonden tarieven (rolstoelen, hulpmiddelen) wordt de laagste prijs van het ZIN-alternatief genomen. Het tarief wordt berekend door te kijken naar de kostprijs, als het in Zorg in Natura zou zijn verstrekt. Daarbij wordt rekening gehouden met een reële termijn voor afschrijving en onderhouds- en verzekeringskosten.
- 2) Voor de overige maatwerkvoorzieningen wordt het laagste ZIN-tarief gehanteerd, minus een afslag van 15 procent omdat er geen sprake is van overhead- en andere kosten.
- 3) Het tarief voor informele zorg is gebaseerd op het WLZ-tarief voor niet-professionals zoals dat op 1-1-2015 was. Het gaat mee in de indexering. Bij informele huishoudelijke ondersteuning is er een uitzondering: er is gekozen voor het ZIN-tarief minus 31 procent

Jaarlijks worden de PGB-tarieven geïndexeerd en opnieuw vastgesteld. Deze zijn opgenomen in een bijlage bij de Nadere regels.

Kwaliteitseisen

Een PGB-houder is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van de zorg die hij inkoopt. De PGB-houder is opdrachtgever of werkgever voor de door hem ingehuurd ondersteuning. De gemeente moet formeel toetsen en/of de kwaliteit voldoende geborgd is en beoordelen of de ingekochte hulp veilig, doeltreffend en cliëntgericht is. Bij Zorg in Natura controleert de gemeente de aanbieders op naleving van de inkoopseisen. De gemeente borgt nu de kwaliteit door aanbieders die wegens tekortschietende kwaliteit en rechtmatigheid zijn afgewezen in de recente aanbesteding ook niet toe te laten als PGB-aanbieder. In de verordeningen Wmo (Artikel 5.1, lid 2) en Jeugdhulp (Art. 8, lid 2) is opgenomen dat een met pgb bekostigde bedrijfsmatig verleende hulp aan dezelfde kwaliteitseisen moet voldoen als gecontracteerde hulp. Daarnaast kan er een kwaliteits- of rechtmatigheidsonderzoek worden ingezet naar aanleiding van signalen (signaal gestuurd toezicht).

Gebruikelijke zorg Wmo

Gebruikelijke hulp is hulp die verwacht wordt van huisgenoten en die "normaal" wordt geacht in de relatie tussen huisgenoten. Het is de normale, dagelijkse hulp die partners of ouders, inwonende kinderen of andere volwassen huisgenoten geacht worden elkaar onderling te bieden omdat ze als leefeenheid samen een huishouden voeren en op die grond een gezamenlijke verantwoordelijkheid hebben voor het functioneren van dat huishouden en voor elkaar. Betaling vanuit het PGB voor ondersteuning door het sociaal netwerk is slechts

mogelijk als dit buiten datgene valt van wat redelijkerwijs van dit netwerk verwacht mag worden. Overbelasting dient daarbij voorkomen te worden. Wijkcoaches toetsen hierop.

Gebruikelijke zorg jeugd

In de Beleidsregels Jeugd staat dat van ouders mag worden verwacht dat zij hun kind de zorg bieden die het nodig heeft voor zover dat, gelet op alle omstandigheden, in hun vermogen ligt. Alleen voor bovengebruikelijke zorg die de ouders of het netwerk redelijkerwijs niet kunnen bieden, is inzet van een individuele voorziening in de vorm van ZIN of PGB mogelijk. In heel speciale omstandigheden kan de ouder zichzelf of iemand uit het sociale netwerk met een PGB betalen voor de "meerzorg" die wordt geboden. Dan zal het gaan om situaties waarin ouders/netwerk al meer doen dan redelijkerwijs gevraagd kan worden én juist de specifieke zorg van ouders/netwerk zelf het meest wenselijk is in het concrete geval. Dit geldt niet als de persoon die de zorg levert overbelast is. Dit is namelijk geen oplossing voor de overbelasting.

Eigen bijdrage

Wanneer een inwoner via de Wmo een maatwerkvoorziening krijgt, moet hij of zij daarover een eigen bijdrage betalen. Dat geldt zowel voor de Zorg in natura als voor een PGB. In 2020 betaalt ieder huishouden maximaal 19 euro per maand.

Andere gemeenten

Volgens Per Saldo is er een trend gaande dat steeds meer gemeenten de tarieven naar beneden schalen. Gemeente Arnhem heeft de PGB-tarieven een aantal jaar geleden opnieuw berekend aan de hand van de ZIN-tarieven. Jaarlijks worden de PGB-tarieven vastgesteld. Deze zijn opgenomen in een bijlage bij de Nadere regels. Deze berekeningsmethode is vastgelegd in de verordeningen Jeugdhulp en Wmo.

Andere gemeenten maken gebruik van de check via PGB-oké. Dit is een vaardigheidsscan. Door het toetsen van 15 vaardigheden wordt beoordeeld of een inwoner PGB-vaardig is zoals een beschikking goed begrijpen, het controleren van een declaratie en de gevolgen van extra inzet berekenen. Daarnaast worden er 5 vaardigheden in een gesprek getoetst zoals de zorgvraag en noodzaak toelichten, formuleren van doelen en resultaten en de keuzes voor een PGB onderbouwen.