

PerSaldo

Dit is een van de slimme lijstjes,
speciaal bestemd voor leden en
abonnees van Per Saldo

Pgb-wegwijzers, tot in detail

www.pgb.nl

Advieslijn Per Saldo

Maandag t/m donderdag

10.00 - 17.00 uur

Juiste loket

(030) 7897878

Voor iedereen die niet weet waar
hij terecht kan voor zorg

Maandag t/m vrijdag

10.00 - 17.00 uur

[CONTACT MET PER SALDO](#)

Goed werkgeverschap en pgb

Inhoud

Inleiding	2
Regeling in alle wetten	2
Informele afspraken	2
Formele afspraken	2
Wanneer werkgever wanneer opdrachtgever?	3
Rechten en plichten	3
Overeenkomsten	3
Loon/uurtarief	6
Uitbetaling	6
Goed werkgeverschap	7
Conflictsituaties	9
Wat doet Per Saldo?	10

Inleiding

Met een pgb kiest u uw eigen zorgverleners en zorgaanbieders. U maakt zelf afspraken. U bent zelf werkgever en opdrachtgever. U regelt de werkgeverstaken zelf.

Klinkt u dat ingewikkeld in de oren? Dat is het niet. Het vereist alleen wel de nodige kennis en organisatie. Een kwestie van weten. Per Saldo helpt u erbij met dit slimme lijstje. Met naast tips over de omgang met uw zorgverleners een aantal formele handelingen op een rij.

Regeling in alle wetten

In de uitvoeringsregelingen per wet bestaan verschillen. Zo moet u bij de ene wet wel en bij de andere niet bepaalde formulieren te gebruiken.

- » Wmo, Wlz en Jeugdwet: uitbetaling via de SVB, zorgovereenkomsten van de SVB verplicht, SVB controleert de zorgovereenkomsten
- » Zvw: zorgovereenkomsten niet verplicht, uitbetaling via de SVB niet verplicht. U kunt ervoor kiezen de salarisadministratie door de SVB te laten uitvoeren.

Werkafspraken

Ter bevordering van een goed werkklimaat kunt u afspraken maken over de wijze van werken.

- » Hoe wilt u dat uw zorgverlener u verzorgt, zodat u pijnloos de dag doorkomt?
- » Hoe wilt u als ouders van een kind geïnformeerd worden? Direct na afloop mondeling, via een heen-en-weer-schrijftje, periodiek?
- » Wilt u een takenlijst gebruiken die de zorgverlener na verrichte arbeid kan afvinken?
- » Wilt u een overdrachtsschrift, zodat de volgende zorgverlener weet wat de vorige heeft gedaan?
- » Wat verwacht u van uw zorgverlener als er visite is?

Zo zijn er vele situaties te bedenken waar u vooraf of gaandeweg met elkaar afspraken over kunt maken. Met duidelijke afspraken voorkomt u misverstanden. U kunt ervoor kiezen deze informele afspraken vast te leggen in een zorgovereenkomst, waarin u sowieso de formele afspraken vastlegt.

Tip

Benut de ervaring van uw zorgverlener om samen afspraken te maken over een goede invulling van de zorg. De kans is groot dat u samen de meest creatieve oplossingen bedenkt die goed passen in uw leven.

Formele afspraken

Als budgethouder bent u verplicht om een overeenkomst af te sluiten met uw zorgverlener of zorgaanbieder. U regelt hiermee formeel uw rechten en plichten. Vanaf 1 april 2017 bent u bij het aangaan van nieuwe zorgovereenkomsten verplicht de meest recente versie van de SVB-modelzorgovereenkomsten te gebruiken.

Uitzondering

Voor budgethouders met een pgb in de Zvw geldt dit alleen als zij gebruik maken van diensten van de SVB of bij doorbetaling bij ziekte van de zorgverlener.

Tip

Kijk op de [website](#) van de SVB voor de juiste zorgovereenkomst

Kijk op de [website](#) van de SVB voor informatie over diensten voor mensen met een Zvw-pgb

Tip

U kunt een buitenlandse zorgverlener in dienst wanneer deze afkomstig is uit een land dat deel uit maakt van de Europese Unie, Noorwegen, IJsland, Zwitserland of Liechtenstein. Uit een ander land? Kijk voor meer informatie op de website van de [Rijksoverheid](#).

Wanneer werkgever, wanneer opdrachtgever?

De zorgovereenkomst bepaalt uw arbeidsrelatie.

- » *Werkgever*: wanneer u een arbeidsovereenkomst afsluit met een zorgverlener
- » *Opdrachtgever*: wanneer u een overeenkomst afsluit met een zelfstandige, instelling of familielid

Welke arbeidsrelatie u ook hebt, u geeft leiding aan uw zorgverlener. Ook als die zorgverlener bij u werkt via een organisatie of bureau. Hebt u geen ervaring als werk- of opdrachtgever, dan zult u zich moeten verdiepen in uw rechten en plichten.

Rechten en plichten

Een belangrijk **recht** is dat u uw eigen beslissingen kunt nemen en u niet afhankelijk bent van de voorwaarden die zorgverleners of organisaties stellen. U bepaalt zelf:

- » welke zorgverlener u wilt
- » welke hulp er geboden wordt
- » waar dat gebeurt
- » op welke dagen en uren
- » op welke manier
- » welke vergoeding daar tegenover staat

Een belangrijke plicht is het afdragen van belasting en premies aan de Belastingdienst.

- » Dat is verplicht wanneer uw zorgverlener **meer dan 3 dagen per week** voor u werkt en met wie u een arbeidsovereenkomst hebt afgesloten. Dit is de zogenoemde 'inhoudingsplicht'. U hoeft dit niet zelf te regelen. Voor meer informatie hierover kunt u de [website](#) van de SVB raadplegen.
- » In alle andere gevallen - bij een overeenkomst van opdracht en bij een arbeidsovereenkomst **minder dan 3 dagen per week** - is de zorgverlener verplicht zijn inkomsten op te geven bij de Belastingdienst.

Overeenkomsten

Er zijn vier modellen zorgovereenkomsten:

1. met een zorginstelling

dat kan een instelling zijn die ook zorg in natura levert, maar ook particuliere organisaties of zorgbureaus, die zich speciaal richten op het regelen van (pgb-) zorgverleners voor bepaalde werkzaamheden

2. met een partner of familielid

hierbij gaat het om inwonenden en familie in de 1^e en 2^e graad

3. een zorgovereenkomst van opdracht

als uw zorgverlener freelancer, zelfstandig ondernemer of een zzp-er is

4. een arbeidsovereenkomst

voor alle andere zorgverleners, hiervoor niet genoemd

Naast het vastleggen van de wederzijdse persoonlijke, bedrijfs- of instellingsgegevens wordt hierin het volgende vastgelegd:

- » wordt de budgethouder vertegenwoordigd, zo ja door wie?
- » proeftijd, alleen in de arbeidsovereenkomst opgenomen; wilt u een proeftijd instellen bij één van de andere overeenkomsten, dan kunt u dat vastleggen bij overige afspraken; lees ook onder arbeidsovereenkomst op pagina 5
- » duur van de zorgovereenkomst
- » werkzaamheden
- » aantal uren op welke dagen
- » de vergoeding in een uurtarief of in een maandloon
- » reiskosten
- » overige vergoedingen en overige afspraken

Zorgovereenkomst met een zorginstelling

U sluit deze overeenkomst af wanneer uw zorgverlener in dienst is bij een instelling. Onder 'instelling' wordt in dit verband niet alleen een zorg in natura instelling bedoeld. Een particulier zorgbureau valt ook onder deze categorie.

Dit is een overeenkomst van opdracht, waarbij de instelling een factuur stuurt voor de gewerkte uren. U laat deze factuur vervolgens uitbetalen aan de instelling, die vervolgens uw zorgverleners zal uitbetalen.

Wanneer u 24 uur per dag en 7 dagen per week een beroep kunt doen op de instelling is het ook mogelijk om een vast maandbedrag af te spreken. U neemt dan in de overeenkomst op dat het gaat om 168 uur zorg per week. De instelling kan ook maandelijks een vast bedrag factureren. Er moet in de overeenkomst staan dat het om 24-uurs zorg gaat.

Zorgovereenkomst met een partner of familielid

U sluit een partner- of familieovereenkomst af met een eerste- of tweedegraads familielid of uw partner.

- » Familie in de eerstegraadszijn: (schoon)ouders en hun partners, kinderen en hun partners van de budgethouder.
- » Familie in de tweedegraads zijn: broers of zussen en hun partners, grootouders en hun partners, kleinkinderen en hun partners van de budgethouder.
- » Familie vanaf derdegraads zijn: ooms, tantes, neven, nichten, overgrootouders, achterkleinkinderen; met derdegraads familie sluit u een arbeidsovereenkomst of zorgovereenkomst van opdracht af.
- » Partners zijn: echtgenoten, geregistreerde partners en ook niet-geregistreerde partners van de budgethouder.

Een zorgovereenkomst met een partner of familielid is ook een overeenkomst van opdracht en kan op elk moment worden beëindigd, ook tussentijds. Als uw pgb wordt stopgezet of uw partner of familielid ziek wordt, krijgt hij met onmiddellijke ingang geen geld meer.

Partners en familieleden:

- » zijn **niet verzekerd** voor doorbetaling bij ziekte
- » bouwen **geen rechten** op voor een werkloosheidsuitkering en kunnen zich hier niet voor verzekeren
- » hebben geen ontslagbescherming

Daarnaast gelden voor familieleden en partners meestal **andere, dat wil zeggen lagere tarieven** dan voor professionele zorgverleners. Dat geldt óók wanneer uw partner of familielid zelf zorgprofessional of zzp'er is. Hij is altijd in de eerste plaats familie. Dan gaat de Belastingdienst ervan uit dat er geen gezagsverhouding is met uw zorgverlener. Daarvan is wel sprake als:

- » u de zorgverlener aanwijzingen geeft over het werk;
- » u beslissingen kunt nemen over de uitvoering van het werk
- » de zorgverlener aan u verantwoording schuldig is over het werk

Een bestaande gezagsverhouding is de basis voor een arbeidsovereenkomst. Bent u van mening dat hiervan wél sprake is, neem dan contact op met de Belastingdienst voor een onderzoek naar de gezagsverhouding.

Ten slotte belangrijk om rekening mee te houden:

- » Over betaald werk, dus ook over het loon dat u aan uw partner of familielid betaalt, wordt belasting geheven. Uw partner of familielid kan het af te dragen deel zelf opzij leggen. Een andere mogelijkheid is om via de SVB het nettoloon uit te laten betalen. Als u daarvoor opdracht geeft houdt de SVB loonheffing en inkomensafhankelijke bijdrage Zvw in en draagt dit af aan de Belastingdienst. Lees hierover meer op de [website](#) van de SVB.
- » Let erop of het inkomen dat uw partner verdient gevolgen heeft voor de hoogte van uw verzamelinkomen, waardoor uw eigen bijdrage wellicht hoger uitvalt.
- » Als uw partner of familielid een uitkering ontvangt: de hoogte daarvan bij betaald werk.

Zorgovereenkomst van opdracht

Wanneer uw zorgverlener als zelfstandige (zonder personeel) voor meerdere opdrachtgevers werkt, gebruikt u een overeenkomst van opdracht.

- » Het loon wordt berekend volgens het principe uurtje-factuurtje: alle kosten zijn bij het uurloon inbegrepen.
- » Er kan, wanneer de werkzaamheden elke week hetzelfde zijn, ook een vast bedrag per maand worden afgesproken. Ook dan moeten alle kosten zijn inbegrepen.
- » Er worden bij een overeenkomst van opdracht geen premies afgedragen en uw zorgverlener is dus niet verzekerd bij bijvoorbeeld ziekte of werkloosheid, tenzij hij of zij hiervoor zelf een verzekering heeft afgesloten.
- » Er zijn een aantal voorwaarden waaraan uw zorgverlener moet voldoen om als zelfstandige te worden aangemerkt. De Belastingdienst kan op basis van de daadwerkelijke situatie tot de conclusie komen dat er eigenlijk sprake had moeten zijn van een arbeidsovereenkomst. Dat kan ingrijpende gevolgen hebben voor uw budget. Raadpleeg daarom bij twijfel de [Belastingdienst](#).

Arbeidsovereenkomst

Deze overeenkomst sluit u af:

- » wanneer de zorgverlener géén zzp'er, partner of familielid van u is

Bij de arbeidsovereenkomst is het aantal dagen dat uw zorgverlener voor u werkt van belang. Al werkt iemand maar 10 minuten 7 dagen per week voor u, dan bent u inhoudingsplichtig. Kijk ook bij 'Rechten en plichten' op pagina 3.

Let op:

- » Vergeet niet bij de planning van uw pgb en bij het afspreken van een uurtarief de afdracht aan de Belastingdienst in te calculeren. Doet u dit niet, dan kunt u voor vervelende verrassingen komen te staan: een naheffing van de Belastingdienst waar u met uw pgb geen rekening mee hebt gehouden. Het verdient daarom aanbeveling om bij een arbeidsovereenkomst voor meer dan 3 dagen, de salarisadministratie door de SVB te laten uitvoeren.
- » Zorgverleners met een zorgovereenkomst *anders dan een arbeidsovereenkomst voor 4 dagen of meer per week* zijn niet verzekerd voor arbeidsongeschiktheid of werkloosheid en bouwen geen pensioen op.
- » Zorgverleners met een arbeidsovereenkomst, ongeacht het aantal dagen per week, worden bij ziekte uitbetaald door de SVB, waardoor u een andere zorgverlener kunt inhuren met uw pgb. Bij een arbeidsovereenkomst voor 1 tot 3 dagen per week geldt een maximum van 6 weken.
- » Als u een zorgverlener met een arbeidsovereenkomst wilt ontslaan krijgt u bij volledig werkgeverschap (4 dagen of meer per week) te maken met het ontslagrecht. Het kan dan gebeuren dat de overeenkomst door de rechter moet worden beëindigd. Bij een arbeidsovereenkomst bij 1 tot 3 dagen per week hoeft er geen ontslagvergunning aangevraagd te worden.
- » **Proeftijd:**
In een dienstverband is het afspreken van een proeftijd gebruikelijk. Ook u kunt een proeftijd afspreken met uw zorgverlener, om te kijken of het wederzijds bevalt of om afspraken bij te kunnen stellen. Bij een arbeidsovereenkomst is het belangrijk te weten dat:
 - u alleen een proeftijd kunt afspreken als de arbeidsovereenkomst is afgesloten voor langer dan 6 maanden
 - bij een arbeidsovereenkomst voor minder dan 2 jaar, de proeftijd niet langer mag zijn dan 1 maand
 - bij een arbeidsovereenkomst voor 2 jaar of langer of voor onbepaalde tijd, de proeftijd maximaal 2 maanden mag zijn en u geen langere proeftijd kunt afspreken

Loon/uurtarief

- » In principe bepalen budgethouders de hoogte van het loon of uurtarief zelf. Wanneer zorgverleners/-aanbieders hun eigen eisen stellen, kunt hierover in onderhandeling gaan. Wilt u weten wat een redelijke vergoeding voor het betreffende werk is, check de website www.loonwijzer.nl. Hier kunt u ook een [bruto/netto-berekening](#) uitvoeren.
PS Er zijn gemeenten die zelf de hoogte van de tarieven die een budgethouder uitbetaald willen bepalen. Per Saldo vindt dit een aantasting van de vrijheid die budgethouders nodig hebben om hun pgb goed te kunnen besteden. Bovendien moeten de tarieven toereikend zijn om de zorg die nodig is in te kunnen kopen. Dat is niet altijd het geval. Per Saldo zet daarom haar collectieve belangenbehartiging in om hierin verandering te bewerkstelligen.
- » Voor budgethouders met een pgb-Wlz zijn regels gesteld voor inhuren van zorgverleners in het buitenland. Bent u langer dan 6 weken in het buitenland en huurt u zorgverleners in die niet onder de Nederlandse belastingwetgeving vallen, dan verlaagt het zorgkantoor het pgb voor de hele periode dat u in het buitenland verblijft op grond van het voor dat land geldende aanvaardbaarheidspercentage. Gaat het om België, Duitsland of Frankrijk dan is dit percentage 100%, maar voor Marokko bijvoorbeeld 30%, Spanje, 85% en Suriname 48%. Lees hierover meer in de [6-stappen-folder van het Zorginstituut Nederland](#).
- » Wilt u iemand van buiten Nederland in dienst nemen dan moet deze persoon aan bepaalde eisen voldoen. Afhankelijk van het land van herkomst moet hij/zij een vergunning hebben om te mogen werken. Lees hier meer op de [website](#) van de Rijksoverheid.

Uitbetaling

Tot 2015 kregen budgethouders het toegekende budget op een eigen bankrekening gestort. Vanaf 2015 gelden nieuwe regels.

- » De uitbetaling door zorgkantoor (pgb-Wlz) en gemeente (pgb-Jeugdwet/Wmo) gaat via de SVB. Dit wordt trekkingsrecht genoemd.
- » De zorgverzekeraar (Zvw-pgb) betaalt de zorgverlener uit aan de hand van de factuur die de budgethouder indient. Budgethouders met een Zvw-pgb kunnen ervoor kiezen de salarisadministratie via de SVB te laten verlopen. In dat geval betaalt de SVB de zorgverlener uit. Deze budgethouders vallen niet onder de regeling van het trekkingsrecht.

Trekkingsrecht

Vanaf 1 januari 2015 verzorgt de SVB de betalingen vanuit het pgb Wmo, Wlz en Jeugdwet. Deze instantie betaalt in opdracht van de budgethouder zorgverleners uit. Dat heet trekkingsrecht.. De SVB neemt daarmee een groot deel van de financiële administratie over. De overheid verwacht met het trekkingsrecht onrechtmatig gebruik van het pgb te voorkomen.

Toekomstig systeem

De invoering van het trekkingsrecht verliep moeizaam. In 2015 waren vele debatten in de Tweede Kamer nodig om het systeem uiteindelijk naar behoren te laten verlopen. Per Saldo wil dat het trekkingsrecht in dienst staat van de budgethouder, waardoor de administratieve lasten verminderen. Omdat dit doel tot nu toe onvoldoende werd behaald en de verwachting ontbreekt dat dit binnen een acceptabel periode door de SVB gerealiseerd zou kunnen worden, is besloten een nieuw systeem te ontwikkelen. Dit portaal is zo goed als gebruiksklaar. Om de invoering vlekkeloos te laten verlopen, zal er in 2018 eerst door een beperkte groep mee gewerkt gaan worden.

Huidig systeem

Tot nader orde werkt de budgethouder met een pgb van zorgkantoor en gemeente met het trekkingsrechtensysteem van de SVB. Dit kan volledig digitaal of, zo u wilt, op papier en via de post. De digitale weg verdient aanbeveling. Dit werkt sneller en eenvoudiger.

Digitaal

Budgethouders of hun vertegenwoordigers kunnen zich aanmelden via [MijnPGB van de SVB](#).

Op deze website kunt u een voorlichtingsfilmpje downloaden, waardoor u ziet wat u allemaal met MijnPGB kunt doen. De SVB voert gegevens en documenten in, waarvan de zorgovereenkomst een belangrijk onderdeel is. Deze wordt gecontroleerd door de SVB, indien nodig in overleg met u aangepast en uiteindelijk goedgekeurd. Zorgkantoor en gemeente geven vooraf toestemming dat de zorg die u hebt aangegeven geleverd kan worden.

Als alles in orde is kunt u uw facturen en urenbriefjes inleveren bij de SVB. Dat kan maandelijks of zodra de zorg is geleverd.

Papierenpost

Wilt u de betalingen uitsluitend op papier regelen dan kunt u de SVB bellen voor meer informatie. De SVB kan de formulieren die u moet invullen per post toesturen. U kunt bellen naar (030) 264 82 00, op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Houd uw postcode en klantnummer bij de hand voor een snelle dienstverlening.

Vragen of problemen met trekkingsrecht

Als u problemen ondervindt met de betalingen meldt u dit in eerste instantie bij de SVB. Komt u er met hen niet uit dan kunt u contact opnemen met het team Trek Het Recht (030-7897830) en hen vragen om u te helpen.

ePGB

Met [ePGB](#) houdt u uw pgb-administratie op orde. U voert alle informatie en documenten zelf in en houdt daardoor zelf grip op uw administratie. U kunt via ePGB op eenvoudige wijze de urenbriefjes digitaal afleveren bij de SVB. Het urenbriefje wordt samengesteld aan de hand van uw planning op een kalender, waardoor de afspraken met zorgverleners concreet worden vastgelegd. Kijk voor meer informatie op [epgb.nl](#).

Overige vragen over uitbetalingen en arbeidsrecht

Voor informatie over bijvoorbeeld:

- » uitbetaling bij ziekte
- » arbeidsrecht
- » minimumloon
- » specifieke vragen over de zorgovereenkomsten

kunt u bij de SVB terecht.

Komt u er met hen niet uit, heeft u klachten over de informatievoorziening of ondervindt u andere problemen dan kunt u dat melden bij Per Saldo.

Goed werkgeverschap

Uw zorgverleners verlenen hulp aan u of uw naaste. In de relatie tussen budgethouder/vertegenwoordiger en zorgverlener ontstaat vaak een informele sfeer. Dat wordt door budgethouders als een groot voordeel van werken met een pgb gezien. ‘Werken met een klik’ is prettig, alleen wel zolang het een goede werkrelatie bevordert. De ervaring laat budgethouders het belang zien van een goede balans tussen een vriendschappelijk en zakelijk relatie met hun zorgverleners. U moet tenslotte ook als formeel werk- of opdrachtgever kunnen optreden.

Werkoverleg

Over de manier waarop u wilt samenwerken, moet u het eens zijn. Dat kan alleen als u daar met elkaar over spreekt.

Regelmatig werkoverleg is daarom belangrijk. U kunt met uw zorgverlener doorspreken hoe het gaat, waar het anders kan, wat er de komende periode belangrijk is enzovoort, enzovoort. Dit is het moment waarop u een compliment kunt uitdelen of een kritische opmerking kunt maken. Luister daarbij ook goed naar uw zorgverlener en beschouw diens opmerkingen als gratis advies. Vragen die in het werkoverleg aan de orde kunnen komen zijn bijvoorbeeld:

- » Hoe functioneert mijn zorgverlener?
- » Worden afspraken goed nagekomen?
- » Wordt het tijd om andere afspraken te maken?
- » Heeft de zorgverlener iets van mij als budgethouder nodig?

Werkomgeving

Goede afspraken, een goede werksfeer in een prettige werkomgeving. Afhankelijk van de aard van de werkzaamheden, zult u daar uw maatregelen voor treffen. Bij huishoudelijk werk is een stevige huishoudtrap een vereiste, bij zittend werk een goede stoel. Bij verzorging een tilhulpmiddel en een verstelbaar bed. Allemaal zaken die lichamelijke ongemakken bij uw zorgverlener kunnen voorkomen.

Tip

Vraag uw zorgverlener vooraf of hij speciale wensen heeft: denk bijvoorbeeld aan (rook)pauzes, aan de temperatuur in huis, heeft hij qua drinken wensen waar u rekening mee wilt houden?

Extra beloning

Mocht daar aanleiding voor zijn dan kunt u als goed werkgever uw waardering laten spreken door het loon/uurtarief te verhogen. Daarvoor past u de zorgovereenkomst aan. Met een pgb in de Wlz bestaat de mogelijkheid met Kerst een extraatje te geven. Lees hierover meer op de [website](#) van de SVB.

Problemen oplossen

Problemen kunnen bijvoorbeeld ontstaan wanneer:

- » u niet tevreden bent over de manier waarop de hulp wordt geboden
- » een zorgverlener fouten maakt of slordig werkt
- » u het niet eens wordt over de te verrichten taken
- » de zorgverlener te weinig rekening houdt met uw wensen
- » er onenigheid ontstaat over de betaling
- » het na verloop van tijd niet meer klikt

Als zo'n situatie zich voordoet, zult u overwegen welke actie u wilt gaan ondernemen. Laat de problemen in elk geval niet zo hoog oplopen dat deze onoplosbaar worden.

U kunt er daarom het beste in een vroeg stadium over praten. Belangrijk is dat u vooraf goed formuleert - en bij voorkeur opschrijft - wat u wilt bespreken en wat u met het gesprek wilt bereiken.

Tips:

- » Leg de nadruk op uw eigen verwachtingen die niet aansluiten bij wat uw zorgverlener biedt. Daarmee voorkomt u in een verwijtende sfeer terecht te komen en bevordert u een positief verloop.
- » Probeer zo neutraal mogelijk te communiceren, als het lukt met zo min mogelijk emotie. Ook dat bevordert een positief verloop.
- » Geef uw zorgverlener de kans om ook zijn kant van het verhaal te vertellen en toe te lichten.
- » Stel zoveel mogelijk vragen om de zaak duidelijk boven tafel te krijgen.
- » Probeer tot een gezamenlijke conclusie te komen.
- » Stem nieuwe afspraken hierop af.
- » Of verbind hieraan gezamenlijke conclusies of consequenties.
- » Maak een verslag van deze gesprekken en leg nieuwe afspraken schriftelijk vast.

Conflictsituaties

De problemen verdwijnen niet altijd na een goed gesprek. Of ze steken na een tijdje weer de kop op. Koopt u zorg, hulp of begeleiding in via een organisatie, meld de problemen dan bij die organisatie. In sommige gevallen zal de organisatie een gesprek regelen tussen u, uw zorgverlener en een leidinggevende vanuit de organisatie. Daarin kunnen de problemen nogmaals op een rijtje gezet worden en kunnen eventueel nieuwe afspraken gemaakt worden.

Als u werkgever van de zorgverlener bent of opdrachtgever van een zelfstandig werkende (freelance) zorgverlener, dan is het soms lastig om een bemiddelingspoging te organiseren. Misschien is er iemand in uw familie- of kennissenkring die bereid is om een keer een gesprek te hebben met u en de zorgverlener om over de problemen te praten. U kunt ook vragen of de SVB wil bemiddelen.

SVB en rechtsbijstand

Bij een arbeidsconflict kunt u contact opnemen met de SVB. Hiervoor kunt u gebruik maken van de [rechtsbijstandsverzekering van de SVB](#) die alle budgethouders hebben. Meld een conflict met uw zorgverlener daar zo snel mogelijk. U hoeft zelf dus geen advocaat in te schakelen.

Onoplosbare problemen

Wanneer, ondanks een gesprek of een bemiddelingspoging, de problemen blijven bestaan, dan is het onvermijdelijk dat het contact tussen u en de zorgverlener wordt verbroken:

- » Bent u een betalende klant bij een organisatie of bureau, dan kunt u aan hen laten weten dat u geen prijs meer stelt op de diensten van de betreffende zorgverlener en dat u graag een andere zorgverlener wilt. Dat kan binnen de lopende overeenkomst die u met de organisatie hebt.
- » Een zorgverlener die via een organisatie of bureau bij u werkt (of gewerkt heeft), kan u gekrenkt hebben. U kunt dan een officiële klacht indienen tegen deze medewerker. Ook als u zich door de organisatie zelf onheus bejegend voelt, kunt u zo'n klacht indienen. Op grond van de [Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector](#) moet de organisatie een klachtenprocedure hanteren en u daarover informatie geven.
- » Het kan ook gebeuren, dat u helemaal niet meer wilt samenwerken met de betreffende organisatie of bureau. In dat geval kunt u de overeenkomst beëindigen. U bent dan gehouden aan de voorwaarden die in de overeenkomst staan over de beëindiging ervan. Uiteraard kunt u in goed overleg, met gezamenlijk goedvinden, afwijken van deze afspraken. Zorgt u wel voor een schriftelijke bevestiging hiervan.
- » Hetzelfde geldt voor zorgverleners die als zelfstandige of freelancer in uw opdracht aan het werk zijn.
- » Is een zorgverlener bij u in loondienst, dan kunt u bij onoplosbare problemen te maken krijgen met het ontslagrecht. De SVB kan u hierover nader informeren.

Wat doet Per Saldo?

Per Saldo is de vereniging van mensen met een pgb. Een sterke belangenvereniging met ruim 25.000 leden en abonnees

Per Saldo zet zich in voor een toegankelijk en werkbaar pgb in alle wetten met zoveel mogelijk eigen regie

Daarvoor moeten nog altijd de nodige stappen worden gezet, waar wij ons als gedreven belangenorganisatie actief voor inzetten. Verder levert Per Saldo de volgende diensten.

Informereren

Via telefoon, mail, cursussen, ledenvergaderingen en andere ontmoetingen staan we dagelijks in contact met onze leden en abonnees. Hun signalen zijn belangrijk en trekken we zo nodig aan de bel bij overheid, instanties of gemeenten.

Advieslijn

Leden en abonnees kunnen via de speciale ledenlijn bellen met een pgb-consulent

- » van maandag tot en met donderdag
- » met al hun vragen, zo vaak zij willen
- » bellen via deze ledenlijn brengt geen extra kosten met zich mee, naast de gebruikelijk gesprekskosten van uw telefoon.

Juridische ondersteuning

Bent u Pluslid van Per Saldo dan kunt u aanspraak maken op juridische ondersteuning. Bijvoorbeeld bij het indienen van een bezwaarschrift. Meer informatie over het pluslidmaatschap vindt u op onze www.pgb.nl.

Cursussen en ledenbijeenkomsten

- » Voor [budgethouders](#)
- » [Ledenbijeenkomsten](#)
- » Voor [wooninitiatieven](#)
- » Cursussen voor [professionals](#)

Aanmelden kan (bij voorkeur) via www.pgb.nl.

U kunt ook bellen naar de ledenlijn.

Heeft u behoefte aan een cursus die er niet bij staat, laat het ons weten!

Website

www.pgb.nl is de website van Per Saldo. Met veel informatie over het pgb. Leden en abonnees hebben een streepje voor; zij krijgen toegang tot alle informatie.

Actuele informatie

Om goed op de hoogte te blijven van alle nieuws rondom het pgb leest u voor actuele berichten het nieuws op www.pgb.nl > nieuws over het pgb. Met eigen berichten, berichten in andere media en de weblog van de directeur over haar activiteiten in het belang van budgethouders.

Nieuwsbrief

Eén maal per 14 dagen verstuurt Per Saldo een nieuwsbrief. Leden en abonnees die hun e-mailadres aan onze ledenadministratie hebben doorgegeven ontvangen de nieuwsbrief automatisch in hun mailbox.

Slimme lijstjes

Dit slimme lijstje is er een van een hele reeks. Slimme lijstjes zijn exclusief voor leden. Wegwijzers op bepaalde onderwerpen, waarbij u tot in detail wordt geïnformeerd. De slimme lijstjes worden in 2016 aangepast aan de veranderingen in de zorg.

Tijdschrift

EigenWijs, met actuele achtergrondinformatie, ervaringsverhalen, columns. Kijk op www.pgb.nl. Leden krijgen dit tijdschrift vier keer per jaar automatisch toegestuurd.

Contact

Telefoon (leden- en advieslijn)

Van maandag t/m vrijdag van 10.00 tot 17.00 uur: » 0900 742 48 57 (€ 0,20 per minuut)

- » of via de [ledenlijn](#).
- » E-mail: stuur uw bericht via het [contactformulier](#)

Deze slimme lijst is in oktober 2017 geactualiseerd. Wilt u opmerkingen maken over deze slimme lijst? Vul het [contactformulier](#) in met als titel 'Slim lijstje Personeelszaken bij een pgb'