



gemeente

Zoetermeer

persoonsgebonden budget

evaluatie van nieuwe regels per 1 januari 2017



persoonsgebonden budget evaluatie van nieuwe regels per 1 januari 2017

april 2018

opdrachtgevers:

WZI

Samenleving

uitvoering onderzoek / rapportage:

JaBo, Onderzoek & Statistiek

Gerdien Bisschop-Wit

Yvonne Slooter

Bert Ploeger

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 persoonsgebonden budget	7
1.2 doelstellingen	7
1.3 methode en respons	8
1.4 dit rapport	8
2 RESULTATEN	9
2.1 (her)indicatie aangevraagd in 2017; budgetplan	9
2.2 pgb-bekwaamheid	10
2.3 budgetbeheer	10
2.4 betaling vanuit een pgb alleen nog op declaratiebasis	10
2.5 eisen aan gekwalificeerde hulpverleners	11
2.6 eisen aan hulpverleners uit het eigen netwerk	11
2.7 overleg met andere hulpverleners	12
2.8 suggesties aan de gemeente	12
2.9 integraal pgb	12
BIJLAGE I pgb-beleidsregels vanaf 1 januari 2017	15
BIJLAGE II brieftekst en vragenlijst	17
<i>brieftekst</i>	17
<i>vragenlijst</i>	18
BIJLAGE III tellingen en toelichtingen	23

SAMENVATTING

aanpassingen in de regels voor jeugdhulp- en Wmo-budgetten

Met ingang van 2017 heeft de gemeente Zoetermeer de regels voor het verstrekken van een persoonsgebonden budget veranderd. Zij wil, een jaar later, de ervaringen met deze veranderde regels kennen. Reden dus voor een onderzoek onder pgb-houders.

Dit onderzoek is tevens aangegrepen voor een belangstellingspeiling voor het *integraal pgb*, onder budgethouders met meer dan één pgb in het huishouden.

Een enquête is in februari 2018 toegezonden aan degenen die in 2017 een pgb hadden in het kader van de Wmo of de Jeugdwet. De respons bedraagt 117 personen (26%).

budgetplan

Van alle respondenten hebben er 44 in 2017 een indicatie of herindicatie aangevraagd. 33 van hen hebben voor deze aanvraag een (verplicht) budgetplan gemaakt. Ruim de helft van deze 33 vond het formulier *moeilijk* of *heel moeilijk* om in te vullen. De overigen hadden hiermee geen grote problemen.

pgb-bekwaamheid

Bij nieuwe cliënten wordt de *pgb-bekwaamheid* getoetst. Het jaar 2017 was slechts voor enkelen (zeven respondenten) het eerste jaar waarin men een pgb aanvraag, een te gering aantal om uitspraken op te baseren.

budgetbeheer

In 2016 en 2017 beheerde de helft van de respondenten het pgb zelf (voor zichzelf of voor zijn / haar kinderen). De sinds 2017 niet meer toegestane situatie, waarbij het beheer wordt uitgevoerd door een hulpverlener die geen directe familie van de cliënt is, wordt voor beide jaren maar tweemaal genoemd.

betaling op declaratiebasis

Betaling vanuit een pgb is sinds 2017 alleen op declaratiebasis mogelijk. Voor bijna een derde deel van de 62 respondenten die door deze regel waarschijnlijk hun werkwijze moesten veranderen, betekent dit teveel rompslomp.

eisen aan gekwalificeerd hulpverleners

Een gekwalificeerde hulpverlener moet aan een aantal eisen voldoen, zoals het opstellen van een *hulpverleningsplan*.

De effecten van deze nieuwe eisen op het pgb of op de keus van hulpverleners zijn voor het merendeel van de respondenten (74%) klein of afwezig. 16% zegt dat er (heel) veel invloed van uit gaat.

eisen aan hulpverleners uit het eigen netwerk

Ook niet-gekwalificeerde hulpverleners (uit het eigen netwerk) moeten aan een aantal nieuwe eisen voldoen.

In veruit de meeste gevallen (84%) is de invloed van deze nieuwe eisen op de keus van hulpverleners klein of afwezig. 12% zegt dat die invloed (heel) groot is.

overleg

De eis van overleg en afstemming met andere bij de cliënt betrokken hulpverleners heeft doorgaans geen invloed op de werkwijze van de hulpverleners: vaak is er maar één hulpverlener, of die afstemming vond toch al plaats.

suggesties

Suggesties aan de gemeente met betrekking tot het pgb gaan merendeels over het terugdringen van bureaucratie en het verbeteren van informatievoorziening

integraal pgb

Drie respondenten (op een totaal van zestien met meer dan één pgb in het huishouden) hebben belangstelling voor deelname aan een pilot met het integraal pgb.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 **persoonsgebonden budget**

Voor sommige vormen van zorg kunnen personen die daarvoor in aanmerking komen een persoonsgebonden budget (pgb) krijgen, in plaats van zorg in natura. Wie voor zichzelf of voor een minderjarig kind over een pgb beschikt huurt dan zelf de zorgverleners in en maakt zelf de vereiste afspraken daartoe.

Het pgb is er in vier soorten: het *jeugdhulp-budget* (op basis van de Jeugdwet), het *Wmo-budget* (op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning), het *Wlz-budget* (Wet langdurige zorg) en het *Zvw-budget* (Zorgverzekeringswet).

Bij twee van deze soorten (Jeugdhulp en Wmo) speelt de gemeente een belangrijke rol: zij beoordeelt de aanvragen en kent de pgb's toe. Bij de twee andere pgb's verloopt de aanvraag via het regionale zorgkantoor, respectievelijk via de eigen zorgverzekeraar.

In het geval van een Zvw-budget betaalt de eigen zorgverzekeraar het pgb uit. In de andere drie gevallen is de SVB (Sociale Verzekeringsbank) de uitvoerende instantie.

aanpassingen in de regels voor jeugdhulp- en Wmo-budgetten

Met ingang van 1 januari 2017 heeft de gemeente Zoetermeer de regels voor het verstrekken van een pgb veranderd (zie bijlage I, p.15). De gemeente wil de ervaringen van pgb-houders met deze veranderde regels kennen. Daarom is aan degenen die in 2017 een pgb hadden een vragenlijst voorgelegd. Mede op basis van de uitkomst van deze enquête wordt bepaald of de beleidsregels nog worden bijgesteld.

integraal pgb

Een tweede reden voor een enquête is het *integraal pgb*. Bij een integraal pgb worden de afzonderlijke pgb's van één huishouden samengevoegd tot één budget. Dat budget kan worden ingezet voor ondersteuning op verschillende gebieden. In 2018 start, na een eerdere pilot in Woerden en Delft, een aantal nieuwe gemeenten een proef met zo'n integraal pgb. De gemeente Zoetermeer overweegt om, samen met een aantal belangstellende budgethouders, aan deze proef mee te doen.

1.2 **doelstellingen**

De eerste doelstelling van het onderzoek is: uitspraken kunnen doen over de belangrijkste aanpassingen in 2017 van de regels rond het pgb:

- het verplicht opstellen van een budgetplan;
- het beoordelen door de gemeente van 'pgb-bekwaamheid';
- het intrekken van de mogelijkheid dat de hulpverlener ook het budget beheert bij de SVB, tenzij deze directe familie is van de budgethouder;
- het niet meer toestaan van het 'maandloon' (een vast maandelijks bedrag voor de hulpverlener(s));
- nieuwe eisen aan gekwalificeerde hulpverlener(s), zoals het opstellen van een hulpverleningsplan;
- nieuwe eisen aan hulpverleners uit het eigen netwerk.

De tweede doelstelling is: de belangstelling peilen voor het integraal pgb, onder de budgethouders met meer dan één pgb in het huishouden.

1.3 methode en respons

Een enquête is in februari 2018 toegezonden aan - in beginsel - de degenen die in 2017 een pgb hadden in het kader van de Wmo of de Jeugdwet (in dat geval werden de ouders / verzorgers aangeschreven). Het betreft een volledig op papier in te vullen enquête. De namen en adressen zijn hiertoe ontleend aan de cliëntenbestanden voor de Wmo en de Jeugdwet. Na enkele weken is een rappel verzonden. De respons bedraagt 117 personen (26% van de benaderde groep van 446 budgethouders).

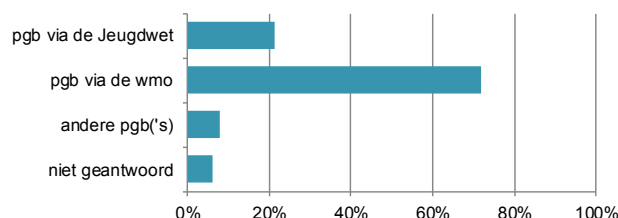
samenstelling respons

In het grootste deel van de gevallen heeft de pgb-houder zelf (43%) of samen met de budgetbeheerder (23%) de vragenlijst ingevuld (figuur 1-1).



figuur 1-1 Wie heeft de vragenlijst ingevuld?(in procenten, $n = 117$)

Van alle respondenten heeft 72% een pgb in het kader van de Wmo (figuur 1-2). In 21% van de gevallen is er sprake van een pgb in het kader van de Jeugdwet. De andere typen pgb worden veel minder genoemd. Dat ligt voor de hand: gezien de benaderde onderzoekspopulatie kunnen deze pgb's eigenlijk alleen maar voorkomen in combinatie met een Wmo- of jeugdhulp-pgb. Zestien van de 117 respondenten (14%) geven aan dat er meer dan één pgb is in het huishouden (tabel III-17 (p.30)).



figuur 1-2 type(n) in het huishouden van de respondent (in procenten, $n = 117$, meer antwoorden mogelijk)

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 laat de uitkomsten van het onderzoek zien.

bijlagen

- Een verkort overzicht van de Zoetermeerse pgb-regels is opgenomen als bijlage I.
- De vragenlijst is, met de uitnodigingsbrief opgenomen als bijlage II.
- De resultaten in tabelvorm (rechte tellingen) en antwoorden op open vragen staan in bijlage III.

2

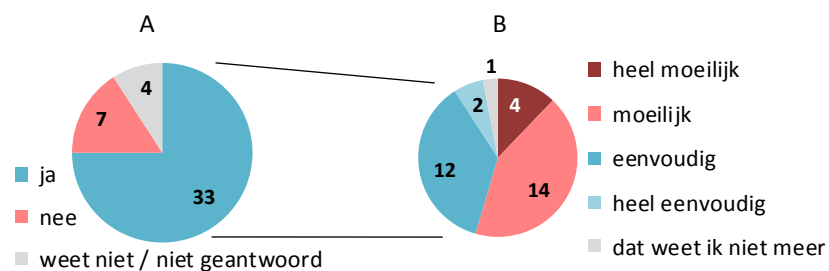
RESULTATEN

2.1 (her)indicatie aangevraagd in 2017; budgetplan

Bij het aanvragen van een pgb of verlenging ervan (herindicatie) in het kader van de Jeugdwet of de Wmo dient men een *budgetplan* op te stellen. Voor dit budgetplan is bij de gemeente een standaardformulier beschikbaar.

Van alle 117 respondenten hebben er 44 (38%) in 2017 een indicatie of herindicatie aangevraagd.

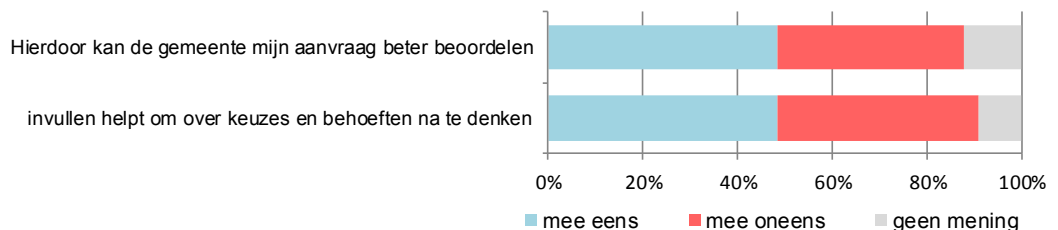
Binnen deze verzameling van 44 respondenten zeggen er zeven géén budgetplan te hebben gemaakt (wat in beginsel niet mogelijk zou moeten zijn). 33 respondenten (75%) hebben wél een budgetplan gemaakt. Aan hen is gevraagd hoe moeilijk het invullen was; daarbij werd ook verzocht dat antwoord toe te lichten. Ruim de helft van degenen die een budgetplan hebben ingediend vond het formulier moeilijk of heel moeilijk om in te vullen. De toelichtingen (p.23) bij dit antwoord lopen uiteen. Enkelen vinden het invullen belastend of vermoeiend, enkelen vinden het formulier onduidelijk, twee respondenten geven aan dat zij het onaangenaam vinden om gezondheidsinformatie te moeten herhalen waarvan bekend is dat die tóch niet verandert. In de incidentele toelichtingen bij het antwoord 'eenvoudig' staat dat het formulier duidelijk is, met een enkel kritiekpuntje.



figuur 2-1 A - respondenten met herindicatie in 2017: wel of geen budgetplan opgesteld (n = 44)
B - respondenten met budgetplan: moeite met invullen van het formulier (n = 33)

stellingen over het budgetplan

Twee stellingen gaan over de vraag of men voordelen ziet van het budgetplan, hetzij voor de gemeente, hetzij voor zichzelf (figuur 2-2). In beide gevallen lopen de aantallen antwoorden 'mee eens' en 'mee oneens' niet ver uiteen.



figuur 2-2 reacties op twee stellingen over het budgetplan (in procenten, n = 33)

Vijftien respondenten, die het merendeels oneens met ten minste één van beide stellingen, geven een toelichting bij hun antwoord (p.24). Bij een aantal toelichtingen klinkt de boodschap door dat het budgetplan wordt gevoeld als overbodige bureaucratie. Daarnaast is het voor enkelen een bron van stress.

2.2 pgb-bekwaamheid

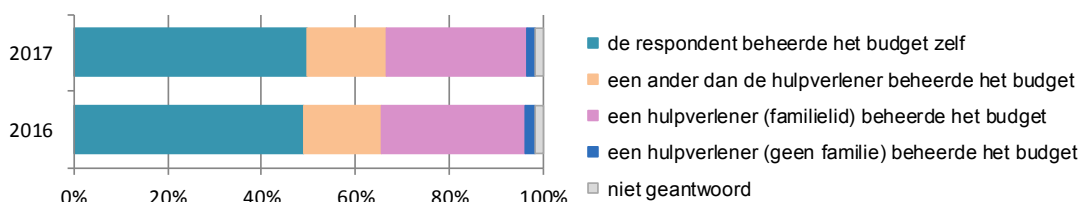
Een cliënt wordt *pgb-bekwaam* geacht als deze de eigen situatie kan overzien, zelf de inkoop van zorg kan regelen, en hierover overeenkomsten kan afsluiten en verantwoording kan afleggen (zie bijlage I, p.15). Dit wordt getoetst bij nieuwe cliënten.

Het jaar 2017 was slechts voor enkelen (zeven respondenten) het eerste jaar waarin men een pgb aanvroeg, een te gering aantal om uitspraken op te baseren over de gestelde enquêtevragen.

Deze zeven respondenten geven allen aan dat zij zich geïnformeerd hebben of dat zij geïnformeerd zijn over het pgb, voorafgaand aan hun aanvraag (zie tabel III-6 t/m III-8, p.25).

2.3 budgetbeheer

Zowel in 2016 als 2017 beheerde de helft van de respondenten het pgb zelf (of voor zijn / haar kinderen): 49 resp. 50% (figuur 2-3). Voor ook een betrekkelijk groot aantal respondenten gold dat een hulp (tevens familielid) het budget beheerde, of dat een ander dan de hulp het budget beheerde. De sinds 2017 niet meer toegestane situatie (beheer wordt uitgevoerd door een hulpverlener die geen directe familie van de cliënt is) wordt voor beide jaren maar tweemaal genoemd.



figuur 2-3 beheerders van het pgb-budget, in 2016 en 2017 (in procenten, $n_{2016} = 108$, $n_{2017} = 117$)

Tussen de twee jaren zijn - wanneer wordt gekeken naar individuele budgethouders - maar weinig verschuivingen opgetreden: voor bijna alle respondenten gold in beide jaren dezelfde situatie. Tabel 2-1 laat dit zien.

tabel 2-1 situatie beheer budget 2016 en situatie beheer budget 2017 vergeleken (vraag 7a/b)

situatie 2016	situatie beheer budget 2017				totaal
	beheert zelf	ander dan de hulp	hulp (familielid)	hulp (geen familie)	
beheert zelf	51	-	1	-	52
ander dan de hulp	-	18	-	-	18
hulp (familielid)	1	-	32	-	33
hulp (geen familie)	-	-	-	2	2
in 2016 geen pgb	6	1	2	-	9
totaal	58	19	35	2	114

2.4 betaling vanuit een pgb alleen nog op declaratiebasis

Sinds 2017 is het niet meer toegestaan om maandelijks automatisch een vast bedrag te betalen aan de hulpverlener(s), het zogenaamde '*maandloon*'. Figuur 2-4 laat zien welke gevolgen deze maatregel heeft gehad voor de respondenten die hierdoor waarschijnlijk hun werkwijze moesten veranderen. Binnen deze groep van 62 respondenten geven er veertien (22%) aan dat zij wel even moesten wennen aan de extra administratie; achttien respondenten (29%) vinden de administratie teveel rompslomp elke maand. (Drie respondenten geven beide antwoorden). Op beter inzicht in het aantal gewerkte uren van de hulpverlener zitten de meeste respondenten kennelijk niet te wachten: dit antwoord wordt slechts gekozen door acht respondenten. Andere gevolgen die men noemt staan op p.26.

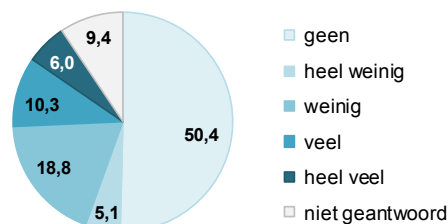


figuur 2-4 gevolgen van het afschaffen van het 'maandloon', onder de respondenten voor wie deze nieuwe regel waarschijnlijk een verandering van werkwijze betekent (in procenten, $n = 62$, meer antwoorden mogelijk)

2.5 eisen aan gekwalificeerde hulpverleners

Wanneer men een gekwalificeerde hulpverlener inhuurt moet deze aan een aantal eisen voldoen. Zo moet er een *hulpverleningsplan* zijn en moet de hulpverlener aangeven hoe hij / zij zorgt voor goede kwaliteit (zie ook bijlage 1, punt 7 (p.15). Gevraagd is hoeveel invloed de gewijzigde beleidsregels over dit onderwerp hebben gehad op het pgb of op de keus voor hulpverleners. En hierbij is ook om een toelichting gevraagd.

Figuur 2-5 laat zien dat de effecten voor het merendeel van de respondenten (74%) klein of afwezig waren. 16% zegt daarentegen dat er veel of heel veel invloed van uit gaat.



figuur 2-5 invloed van (gewijzigde) eisen aan gekwalificeerde hulpverleners op het pgb en op de keus voor hulpverlener(s) (in procenten, $n = 117$)

toelichtingen (p.27)

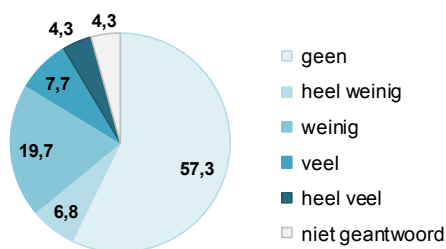
Bij het antwoord 'geen invloed' wordt in sommige toelichtingen aangegeven dat de hulpverlening gewoon op de oude voet doorgaat, omdat de geleverde kwaliteit goed is.

Bij de antwoorden 'veel' en 'heel veel invloed' wordt een aantal keer genoemd dat de vertrouwde hulpverlener door de gemeente niet meer als gekwalificeerd aangemerkt wordt, met voor hem of haar (financiële) consequenties. Respondenten benadrukken dat hulpverleners bekwaam kunnen zijn, zonder gekwalificeerd te zijn.

2.6 eisen aan hulpverleners uit het eigen netwerk

Ook een niet-gekwalificeerde hulpverlener (iemand uit het eigen netwerk) moet aan een aantal eisen voldoen (bijlage 1, punt 8 (p.16). Zo is er de eis dat de inzet van het sociaal netwerk moet leiden tot een ondersteuning die minimaal gelijkwaardig is aan andere (professionele) hulpverlening.

Gevraagd is hoeveel invloed de beleidsregels over dit onderwerp hebben gehad op de keuze van hulpverleners. Daarbij is ook gevraagd dit antwoord toe te lichten. In veruit de meeste gevallen (84%) is die invloed niet groot, of afwezig. 12% zegt echter dat die invloed groot of heel groot is.



figuur 2-6 invloed van eisen aan hulpverlener(s) uit eigen netwerk op de keus voor hulpverleners (in procenten, n = 117)

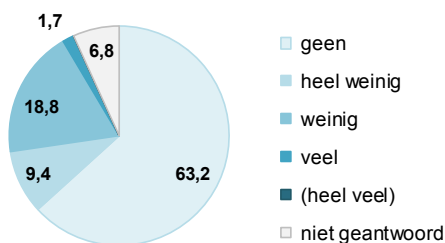
toelichtingen (p.28)

Hier wordt bij het antwoord 'geen invloed' door enkelen aangegeven dat de hulpverlening op de oude voet doorgaat, bijvoorbeeld omdat de hulpverleners uit het eigen netwerk aan de gestelde eisen voldoen.

Bij enkele respondenten die kiezen voor het antwoord 'veel' of 'heel veel' gaat de toelichting erover dat het kiezen voor hulpverleners uit het eigen netwerk bemoeilijkt wordt door de eisen die de gemeente stelt.

2.7 overleg met andere hulpverleners

Van alle hulpverleners die uit het pgb worden betaald, gekwalificeerd of uit het eigen netwerk, wordt verwacht dat zij hun werkzaamheden afstemmen en dat zij samenwerken met andere hulpverleners die betrokken zijn bij de cliënt. Gevraagd is hoeveel invloed deze eis heeft gehad op de manier van werken van de eigen hulpverlener(s). En ook hier is om een toelichting gevraagd (zie p.29). Bij twee respondenten (2%) is er veel invloed. In veruit de meeste gevallen (91%) is er weinig of geen invloed. Degenen die dit toelichten melden doorgaans dat er maar één hulpverlener is (dan is samenwerking of afstemming dus niet aan de orde) of dat de samenwerking goed verloopt. Twee respondenten laten merken dat ze er bezwaar tegen hebben dat het overleg tussen hulpverleners alleen betaald kan worden als de pgb-houder daarbij zelf ook aanwezig is.



figuur 2-7 invloed van eisen m.b.t. afstemming en samenwerking op de werkwijze van hulpverlener(s) (in procenten, n = 117)

2.8 suggesties aan de gemeente

Een algemene vraag over suggesties aan de gemeente met betrekking tot het pgb is beantwoord door 38 respondenten (p.29). De meeste van hun opmerkingen hebben te maken met bureaucratie: procedures zijn te ingewikkeld; wijzigingen gaan te traag; er is te weinig flexibiliteit; teveel tijd (en geld) wordt aan overleg besteed.

Een belangrijk ander aandachtspunt is informatievoorziening, met name over procedures, maar ook over de eigen casus.

2.9 belangstelling voor een integraal pgb

In een pilot met een *integraal pgb* worden de afzonderlijke pgb's van één huishouden samengevoegd tot één budget. De gemeente Zoetermeer overweegt aan deze pilot mee te werken en zoekt daarom belangstellende pgb-houders.

Bij zestien respondenten (13,7%) is er meer dan één pgb in het huishouden. Dit zijn dus de gevallen uit de respons die in aanmerking zouden kunnen komen voor een integraal pgb.
Van deze zestien respondenten hebben er drie aangegeven dat zij daarvoor belangstelling hebben.

BIJLAGE I pgb-beleidsregels vanaf 1 januari 2017

(Jeugdwet en Wmo, Gemeente Zoetermeer, verkort overzicht)

1. Wanneer de cliënt de individuele voorziening/maatwerkvoorziening in de vorm van een pgb wenst te ontvangen wordt gewerkt met een budgetplan. In het budgetplan onderbouwt de cliënt waarom zorg in natura niet passend is (Jeugdwet), dan wel waarom de cliënt kiest voor een pgb (Wmo). In het budgetplan geeft de cliënt tevens aan hoe hij het budget wil gaan besteden, hoe de kwaliteit van de zorg/hulp gewaarborgd wordt en hoe de hulp wordt gecontinueerd bij afwezigheid van hulpverlener door bijvoorbeeld ziekte of verlof.
2. Indien meerdere personen uit een huishouden ondersteuning nodig hebben en hiervoor een pgb wensen, wordt er een budgetplan voor het gehele huishouden gemaakt en wordt bekeken hoe bepaalde ondersteuningsvormen gecombineerd en afgestemd kunnen worden.

De cliënt wordt bekwaam geacht om een pgb te beheren als:

3. hij in staat is de eigen situatie te overzien, zelf de zorg te kiezen, te regelen en aan te sturen en de kwaliteit en voortgang van de zorg te bewaken
- en
4. hij goed op de hoogte is van de rechten en plichten die horen bij het beheer van een pgb en in staat is de aan het pgb verbonden taken op een verantwoorde wijze uit te voeren. Deze taken omvatten onder andere het afsluiten van een zorgovereenkomst, het nakomen van werkgeversverplichtingen en het afleggen van verantwoording over de besteding van het pgb.
 5. Bij de beoordeling van de pgb-bekwaamheid van de cliënt wordt gebruik gemaakt van de pgb-test zoals deze wordt aangeboden door Per Saldo.
 6. De volgende omstandigheden kunnen aanleiding vormen om geen pgb toe te kennen vanwege onbekwaamheid, wanneer de cliënt niet beschikt over een netwerk dat dit kan compenseren:
 - schuldenproblematiek;
 - gok- of drugsverslaving;
 - aangetoonde fraude, minder dan 5 jaar geleden;
 - sterke vergeetachtigheid / verstandelijke beperking / psychische stoornis;
 - analfabetisme of onvoldoende taal- of rekenvaardig;
 - het leiden van een zwervend bestaan.
 7. Wanneer de cliënt een vertegenwoordiger heeft om zijn belangen ten aanzien van het pgb te behartigen en de aan het pgb verbonden taken uit te voeren, stelt het college aan deze persoon dezelfde eisen als aan de cliënt.
 8. Beheer van het pgb mag niet worden uitgevoerd door de hulpverlener die ook uit het pgb wordt betaald, tenzij dit 1e of 2e graads familie is.
 9. Wanneer de gekwalificeerde hulpverlener zich (nog) niet kan registreren in het Kwaliteitsregister Jeugd wordt beoordeeld of de hulp van goed niveau is. Beoordeeld wordt of de hulpverlener beschikt over de juiste kwalificaties die relevant zijn voor het verlenen van de betreffende ondersteuning. Onder juiste kwalificaties kan worden verstaan: in het bezit van relevante diploma's en aangesloten zijn bij een beroepsvereniging. Daarnaast geldt voor elke gekwalificeerde hulpverlener:
 - maakt gebruik van een hulpverleningsplan en stelt dit periodiek bij.
 - heeft een systeem voor het bewaken, beheersen en verbeteren van de kwaliteit;
 - beschikt over een VOG voor alle medewerkers;
 - houdt zich aan de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
 - heeft een meldplicht calamiteiten en geweld;
 - stelt een vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te oefenen;
 - beschikt over een klachtenregeling.

Om de kwaliteitseisen te waarborgen wordt bij het budgetplan een ondertekende verklaring omtrent de kwaliteit en effectiviteit van de gekwalificeerde hulpverlener toegevoegd. In deze verklaring verklaart de hulpverlener dat en hoe hij aan de kwaliteitseisen voldoet.

10. Een pgb kan worden besteed aan het inhuren van iemand uit het sociaal netwerk als aan onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - de inzet van het sociaal netwerk leidt tot minimaal gelijkwaardige ondersteuning
 - de personen uit het sociaal netwerk die de hulp gaan verlenen, hebben zich voldoende op de hoogte gesteld van de verantwoordelijkheden die aan het bieden van ondersteuning en jeugdhulp verbonden zijn, en
 - er is bij de personen uit het sociaal netwerk die de hulp gaan verlenen geen sprake van dreigende overbelasting.
11. Voor jeugdhulp geldt dat alleen de individuele voorzieningen van begeleiding en persoonlijke verzorging zich lenen voor inzet van een persoon uit het sociale netwerk.
12. Van alle hulpverleners die uit het pgb worden betaald, gekwalificeerd of uit het sociale netwerk, wordt verwacht dat zij afstemmen en samenwerken met andere hulpverleners die betrokken zijn bij de cliënt.
13. Een gekwalificeerde hulpverlener die tot het sociale netwerk van de cliënt behoort, ontvangt maximaal het tarief voor een persoon uit het sociale netwerk als voor de ondersteuning die deze hulpverlener biedt geen kwalificaties nodig zijn.
14. Een pgb kan niet kan worden ingezet bij een spoedeisende situatie.
15. Bestedingen uit het pgb: er is geen verantwoordingsvrij bedrag. De volgende uitgaven mogen niet worden betaald uit het pgb:
 - Feestdagenuitkering
 - Kosten voor bemiddeling
 - Kosten voor het voeren van een pgb-administratie
 - Reiskosten voor een hulpverlener
 - Kosten voor het aanvragen van een VOG
 - Kosten voor het deelnemen aan overleggen in het kader van afstemmen en samenwerken met andere hulpverleners
 - Kosten voor ondersteuning bij het aanvragen en beheren van het pgb.
 - Kosten voor het lidmaatschap van Per Saldo
 - Kosten voor het volgen van cursussen over het pgb
 - Kosten voor het bestellen van informatiemateriaal
 - Alle zorg en ondersteuning die onder een andere wet dan de Jeugdwet of de Wmo vallen.
 - Alle zorg en ondersteuning die onder een algemene voorziening en/of algemeen gebruikelijke voorzieningen vallen.
 - Eigen bijdragen.
16. Betaling vanuit een pgb is alleen op declaratiebasis mogelijk.

BIJLAGE II brieftekst en vragenlijst

II-1 brieftekst

Onderwerp: enquête PGB-regels en integraal PGB

Geachte

U maakt op dit moment gebruik van een persoonsgebonden budget (PGB) via de gemeente Zoetermeer. Sinds 1 januari 2017 zijn de regels voor het verstrekken van een PGB veranderd. Misschien heeft u daar iets van gemerkt, misschien ook niet.

De gemeente Zoetermeer wil graag weten wat uw ervaringen zijn met de veranderingen in de PGB-regels. Daarom vragen we u om de bijgevoegde vragenlijst in te vullen. Dit kost ongeveer 10 minuten.

De gemeente maakt een afweging tussen de voors en tegens die de veranderingen met zich meebrengen en daarbij wordt de uitkomst van deze enquête meegenomen. De gemeente (het college) besluit uiteindelijk of ze de regels handhaaft of wijzigt.

Wij verzekeren u dat uw antwoorden zorgvuldig en anoniem worden behandeld. Uw naam en uw adres worden alleen maar gebruikt voor het toezenden van deze vragenlijst.

U kunt de vragenlijst tot 3 maart 2018 terugsturen in bijgevoegde envelop. Een postzegel is niet nodig.

Uitslag onderzoek

In het voorjaar koppelen wij de resultaten van het onderzoek terug via de gemeentelijke website, www.zoetermeer.nl onder persoonsgebonden budget.

Integraal PGB

Heeft u of uw huishouden meer dan één PGB? Dan is dit misschien interessant voor u:

Er loopt momenteel een landelijke proef met een integraal PGB.

Daarbij worden de afzonderlijke PGB's van één huishouden samengevoegd tot één budget, dat de PGB-houder kan inzetten voor ondersteuning op verschillende gebieden.

Meer informatie over het integrale PGB kunt u lezen op www.pgb.nl.

De gemeente wil samen met enkele budgethouders aan deze proef meedoen.

Bent u geïnteresseerd in deelname? Dan kunt u zich aanmelden per e-mail, via pgb@zoetermeer.nl. Telefonisch aanmelden is mogelijk bij de pgb-helpdesk via 14079. Deze heeft op werkdagen telefonisch spreekuur van 9.00 tot 12.00 uur. Bij voldoende belangstelling organiseren wij een informatiebijeenkomst waarna u kunt beslissen of u daadwerkelijk wilt meedoen.

Contact:

Ook als u verdere vragen heeft over deze brief kunt u terecht bij de pgb-helpdesk. Deze is te bereiken via pgb@zoetermeer.nl en heeft telefonisch spreekuur op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur via 14079.

Namens burgemeester en wethouders van Zoetermeer,
de teammanager van Zorg en Inkomen,

(F.J. Mulder)

II-2 vragenlijst

VRAGENLIJST PERSOONSGEBONDEN BUDGET - februari 2018

- Het is belangrijk dat u deze enquête zelf invult, eventueel samen met degene die het pgb namens u beheert.
- Wanneer het pgb voor uw kind is toegekend kunt u als wettelijk vertegenwoordiger de vragen invullen.
- Vul de vragenlijst in met een zwarte of blauwe pen; zet een duidelijk kruisje in het antwoordvakje.
- Als u een fout antwoord invult, laat dan het foutieve kruisje staan en maak het goede vakje helemaal zwart of blauw.

Nieuwe regels in het pgb-beleid

Per 1 januari 2017 (vorig jaar dus) is een aantal nieuwe regels in het pgb-beleid ingegaan. De vragen 1 t/m 11 gaan over uw ervaringen met deze nieuwe beleidsregels.

1. Hebt u in 2017 voor uzelf of voor uw kind een (her)indicatie aangevraagd voor een persoonsgebonden budget (pgb) via de Jeugdwet en/of de Wmo?

- ☐ 1. ja
☐ 2. nee → ga naar vraag 5

Budgetplan

Als u een pgb of een verlenging van uw pgb wilt aanvragen moet u een budgetplan opstellen. In dat plan kunt u aangeven waarom u een pgb wenst, welke hulpverlener(s) u wilt inhuren, hoeveel u ze gaat betalen en wat uw hulpverlener precies gaat doen. Voor het budgetplan is een standaardformulier beschikbaar.

2. Hebt u in 2017 voor uw pgb-aanvraag een budgetplan gemaakt?

- ☐ 1. ja
☐ 2. nee → ga naar vraag 5
☐ 3. dat weet ik niet meer → ga naar vraag 5

- 3a. Hoe moeilijk vond u het om het formulier voor het budgetplan in te vullen?

- ☐ 1. heel moeilijk
☐ 2. moeilijk
☐ 3. eenvoudig
☐ 4. heel eenvoudig
☐ 5. dat weet ik niet meer

- b. Als u dat wilt kunt u uw antwoord toelichten.

- 4a. Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de volgende uitspraken?

	1 mee eens	2 mee oneens	3 geen mening
- Door het budgetplan kan de gemeente mijn aanvraag beter beoordelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Het invullen helpt me over mijn keuzes en behoeften na te denken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b. Als u dat wilt kunt u uw antwoorden toelichten.

Pgb-bekwaamheid

5. Was 2017 het eerste jaar waarin u een pgb aanvraag?

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 7

6. Om een pgb te krijgen moet u begrijpen hoe een pgb werkt en moet u in staat zijn een budget te beheren, en afspraken te maken met uw hulpverlener en de betrokken instanties. U moet de administratie bij de Sociale Verzekeringsbank (SVB) goed kunnen regelen. De gemeente onderzoekt deze 'pgb-bekwaamheid' bij de aanvraag.

a. Wist u op het moment dat uw pgb werd toegekend voldoende over wat er komt kijken bij het beheren van een pgb?

- ☐ 1. ja, ik had me zelf al goed verdiept in het pgb voordat ik bij de gemeente een indicatie aanvraag
- ☐ 2. ja, ik heb vóór of tijdens de beoordeling van mijn aanvraag heldere informatie gekregen (meer antwoorden mogelijk):
- ☐ van een medewerker van de gemeente
 - ☐ van de Sociale Verzekeringsbank
 - ☐ van Per Saldo, bijvoorbeeld via de pgb-test
- ☐ 3. nee, ik heb vóór en tijdens de beoordeling van mijn aanvraag onvoldoende informatie ontvangen

b. Als u dat wilt kunt u uw antwoorden toelichten.

Budgetbeheer

7. Sinds 2017 is het niet meer toegestaan dat uw hulpverlener ook uw budget beheert bij de SVB, tenzij uw hulpverlener directe familie* is.

a. Welke situatie gold voor u in 2016?

- ☐ 1. ik beheerde mijn budget zelf
- ☐ 2. een ander dan mijn hulpverlener beheerde mijn budget
- ☐ 3. mijn hulpverlener (een familielid) beheerde mijn budget
- ☐ 4. mijn hulpverlener (geen familie) beheerde mijn budget
- ☐ 5. in 2016 had ik geen pgb

b. Welke situatie gold voor u in 2017?

- ☐ 1. ik beheerde mijn budget zelf
- ☐ 2. een ander dan mijn hulpverlener beheerde mijn budget
- ☐ 3. mijn hulpverlener (een familielid) beheerde mijn budget
- ☐ 4. mijn hulpverlener (geen familie) beheerde mijn budget

* De volgende familieleden behoren tot de directe familie:
 partner; ouders (ook stief- en adoptieouders); schoonouders; kinderen (ook stief- en adoptiekinderen);
 schoondochters- en zonen; broers en zussen (ook stiefbroers en -zussen); kleinkinderen; grootouders;
 schoonzussen en zwagers.

Alleen nog declaraties

8. Sinds 2017 is het niet meer toegestaan om maandelijks automatisch een vast bedrag te betalen aan uw hulpverlener(s), het zogenaamde 'maandloon'.

Welke gevolgen heeft deze maatregel voor u gehad?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ de vraag is niet van toepassing: vóór 2017 had ik geen pgb
- ☐ geen gevolgen: ik betaalde geen 'maandloon' aan mijn hulpverlener(s)
- ☐ geen gevolgen: de extra administratie maakt mij niet uit
- ☐ ik moest wennen aan de extra administratie elke maand
- ☐ ik vind het teveel administratieve rompslomp, elke maand
- ☐ ik vind het prettig dat ik precies kan zien hoeveel uren mijn hulpverlener heeft gewerkt
- ☐ andere gevolgen, namelijk:

Eisen aan een gekwalificeerde hulpverlener

9. Wanneer u een gekwalificeerde hulpverlener inhurt moet deze aan een aantal eisen voldoen. Zo moet er een hulpverleningsplan zijn en moet uw hulpverlener aangeven hoe hij / zij zorgt voor goede kwaliteit.

- a. Hoeveel invloed heeft deze beleidsregel op uw pgb gehad, of op de keus voor uw hulpverlener(s)?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1
geen | 2
heel weinig | 3
weinig | 4
veel | 5
heel veel |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- b. Als u dat wilt kunt u uw antwoord toelichten.

Eisen aan een hulp uit het eigen netwerk

10. Een pgb kan alleen worden besteed aan het inhuren van iemand uit het eigen netwerk (een familielid of kennis) ...
- als de verleende ondersteuning ten minste gelijkwaardig is aan andere (professionele) ondersteuning;
 - als de hulpverlener zijn / haar verantwoordelijkheden kent;
 - als de hulpverlener niet overbelast dreigt te raken.

- a. Hoeveel invloed heeft deze beleidsregel gehad op de keus voor uw hulpverlener(s)?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1
geen | 2
heel weinig | 3
weinig | 4
veel | 5
heel veel |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- b. Als u dat wilt kunt u uw antwoord toelichten.

Overleg met andere hulpverleners

11. Van alle hulpverleners die uit het pgb worden betaald wordt sinds 01-01-2017 verwacht dat zij hun werkzaamheden afstemmen met, en samenwerken met andere hulpverleners die betrokken zijn bij de cliënt.

a. Hoeveel invloed heeft deze eis gehad op de manier van werken van uw hulpverlener(s)?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1
geen | 2
heel weinig | 3
weinig | 4
veel | 5
heel veel |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

b. Als u dat wilt kunt u uw antwoord toelichten.

Algemeen

12. Hebt u nog suggesties voor de gemeente Zoetermeer met betrekking tot het pgb?

13. Wie heeft de vragenlijst ingevuld?

- ☐ 1. de pgb-houder zelf
- ☐ 2. de budgetbeheerder
- ☐ 3. de pgb-houder samen met de budgetbeheerder
- ☐ 4. wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige pgb-houder

14. Wat voor pgb('s) heeft u (of uw kind)?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ pgb via de Jeugdwet
- ☐ pgb via de Wmo
- ☐ andere pgb('s)

15. Zijn er in uw huishouden twee of meer persoonsgebonden budgetten?

Voorbeelden:

- U hebt zelf een pgb via de Wmo én een pgb via de zorgverzekering;
- U hebt zelf een pgb via de WMO en uw kind heeft een pgb via de Jeugdwet.
- Twee kinderen hebben een pgb via de Jeugdwet.

- ☐ 1. ja, in mijn huishouden zijn twee of meer pgb's → beantwoord ook de laatste vraag
- ☐ 2. nee, in mijn huishouden is slechts één pgb → u hoeft de laatste vraag niet te beantwoorden

Integraal pgb, per huishouden

16. Er loopt momenteel een landelijke proef met een integraal pgb. Daarbij worden de afzonderlijke pgb's van één huishouden samengevoegd tot één budget. Dat budget kan worden ingezet voor ondersteuning op verschillende gebieden.

De gemeente Zoetermeer wil samen met enkele budgethouders aan deze proef meedoen. Van hen verwachten wij dat zij meedenken over het oplossen van mogelijke knelpunten. Daar staat tegenover dat u met een integraal pgb maar één plan hoeft op te stellen, één budget krijgt toegekend en de ruimte hebt om dat budget flexibel in te zetten.

Zou u interesse hebben om mee te doen met de proef voor een integraal pgb?

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee

Let op: wanneer u deze vraag met 'ja' hebt beantwoord willen wij graag met u in contact komen. Omdat deze enquête anoniem ingevuld wordt, is het nodig dat u zich als geïnteresseerde aanmeldt. Dat kan telefonisch (tel. 14 079) of per e-mail, via pgb@zoetermeer.nl.

Hartelijk dank voor het invullen!

BIJLAGE III tellingen en toelichtingen

tabel III-1 in 2017 voor zichzelf of een kind een (her)indicatie aangevraagd voor een pgb via de Jeugdwet en/of de Wmo? (vraag 1)

	aantal	procent
ja	44	37,6
nee	73	62,4
totaal	117	100,0

tabel III-2 in 2017 een budgetplan gemaakt? (vraag 2)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	33	28,2	75,0
nee	7	6,0	15,9
dat weet ik niet meer	2	1,7	4,5
niet geantwoord	2	1,7	4,5
subtotaal ((her)indicatie aangevraagd)	44	37,6	100,0
niet van toepassing	73	62,4	
totaal	117	100,0	

tabel III-3 hoe moeilijk vond men het invullen van het formulier voor het budgetplan? (vraag 3a)

	aantal	procent	procent (geldig)
heel moeilijk	4	3,4	12,1
moeilijk	14	12,0	42,4
eenvoudig	12	10,3	36,4
heel eenvoudig	2	1,7	6,1
dat weet ik niet meer	1	0,9	3,0
subtotaal (budgetplan gemaakt)	33	28,2	100,0
niet van toepassing	84	71,8	
totaal	117	100,0	

toelichtingen bij het antwoord 'heel moeilijk' (vraag 3b)

- Formulieren zijn moeilijk om in te vullen. En vreemd dat je steeds opnieuw dezelfde informatie moet aanleveren.
- Het kostte mij teveel uren om het in te vullen. Naast mijn werk, single moeder etc. ben ik hierdoor gestopt met de aanvraag waardoor mijn kind niet meer naar zorgboerderij kon.
- Zonder kennis, begeleiding en toelichting is het bijzonder lastig dit formulier voor een eerste keer in te vullen.

toelichtingen bij het antwoord 'moeilijk'

- Als niet-expert is het heel lastig te begrijpen wat er precies bedoeld wordt. Bovendien veel werk voor al belaste ouder.
- De maximum bedragen per eenheid zijn hier niet uit op te maken.
- Herhaling van vragen die al in andere formulieren opgevraagd zijn. Regels zijn veranderd, maar er wordt een oud format gebruikt.
- Het formulier is niet digitaal; dat maakt het lastig invulbaar.
- Het is niet eenvoudig alle problemen weer op te schrijven. Per gemeente verschillen de eisen aan de hulpverleners dus kan je hier ook opnieuw achteraan.
- Het kost tijd en energie.
- Indicatie bleef hetzelfde.
- Niet duidelijk wat met de vragen wordt bedoeld. Wat willen jullie weten.
- Onze dochter heeft een chronische afwijking. Dit zal haar hele leven zo blijven. De zorg voor haar vergt al heel veel tijd. De extra belasting om dan elk jaar weer opnieuw bureaucratische handelingen te doen is onnodig!
- Pijnlijk en tijdrovend om elk jaar weer dezelfde beperkingen te omschrijven.
- Was niet bekend dat er een standaardformulier voor was - op eigen manier moeten invullen.

toelichtingen bij het antwoord 'eenvoudig'

- Duidelijk formulier, geen moeilijke vragen.
- Er is maar ruimte voor één hulpverlener, dat is onvoldoende, moet blz. kopiëren.
- Het is de communicatie eromheen geweest wat ik vervelend vond. We hebben een plan met doelen en verantwoording gemaakt.
- Moeilijk van tevoren exact vast te leggen.

toelichtingen bij het antwoord 'heel eenvoudig'

- Het ging om vervoer per OV. Dit is makkelijk uit te rekenen.
- Prima en duidelijk formulier om in te vullen.

toelichting bij het antwoord 'dat weet ik niet meer'

- Ik heb dit formulier lang geleden ingevuld, dus ik weet het niet meer.

tabel III-4 *reacties op uitspraak:*

"Door het budgetplan kan de gemeente mijn aanvraag beter beoordelen"
(vraag 4a, eerste item)

	aantal	procent	procent (geldig)
mee eens	16	13,7	48,5
mee oneens	13	11,1	39,4
geen mening	4	3,4	12,1
subtotaal (<i>budgetplan gemaakt</i>)	33	28,2	100,0
niet van toepassing	84	71,8	
totaal	117	100,0	

tabel III-5 *reacties op uitspraak: "Het invullen helpt me over mijn keuzes en behoeften na te denken"*
(vraag 4a, tweede item)

	aantal	procent	procent (geldig)
mee eens	16	13,7	48,5
mee oneens	14	12,0	42,4
geen mening	3	2,6	9,1
subtotaal (<i>budgetplan gemaakt</i>)	33	28,2	100,0
niet van toepassing	84	71,8	
totaal	117	100,0	

toelichtingen bij de antwoorden op de uitspraken:

"Door het budgetplan kan de gemeente mijn aanvraag beter beoordelen" (1) en
"Het invullen helpt me over mijn keuzes en behoeften na te denken" (2)

uitspraak 1	uitspraak 2	toelichting
mee oneens	mee oneens	• Alles over indicatie is bekend bij de gemeente.
mee eens	mee eens	• Dat wel maar vergt voor twee kinderen veel tijd en stress aan keukentafelgesprek of gesprek bij hulpverlener zou prettiger zijn. Zo kan je n.a.v. vragen gelijk antwoorden.
mee oneens	mee oneens	• Er ontbreekt hulp vanuit de gemeente. Je krijgt een berg papieren toegestuurd (in mijn geval zelfs drie keer!) en zoek het maar uit, Kost dagen werk. Bovendien hanteert de gemeente hierin een verkeerd uitgangspunt. Niet het geld maar de zorgvraag moet centraal staan.
mee eens	mee oneens	• Gesprek met JGH'er was prettig. Gesprek met gedragswetenschapper voelde als moeten verdedigen en vermoeden van onbekendheid met problematiek.
geen mening	geen mening	• Het invullen van zo'n plan brengt mij enorm veel stress. Als het niet goed is krijg je het weer terug.
mee oneens	mee eens	• Ik heb niet het idee dat de gemeente daadwerkelijk de aanvraag n.a.v. het budgetplan serieus beoordeelt.
mee eens	mee oneens	• Je weet niet wat er nog meer is / wat nog meer kan / wat anders kan / wat voordeliger kan.
mee oneens	mee oneens	• Maak gewoon één keer een goed plan voor meerdere jaren.

uitspraak 1	uitspraak 2	toelichting
mee oneens	mee oneens	<ul style="list-style-type: none"> Mijn specialist kan mijn behoeften het beste inschatten. Na het invullen van het budgetplan heb ik het plan opnieuw moeten doornemen / doorrekenen, omdat het niet voldoende dekkend zou zijn voor het onderdeel waardoor een extreem hoge eigen bijdrage zou ontstaan.
mee oneens	mee oneens	
mee oneens	mee oneens	<ul style="list-style-type: none"> Onze dochter 'bepaalt' waar we behoefte aan hebben, en die behoefte verandert continu. Onze dochters afwijking is permanent en ze krijgt specialistische zorg. Dit is alleen bureaucratie van de gemeente!
mee oneens	mee eens	
geen mening	mee eens	<ul style="list-style-type: none"> Te weinig ruimte om hulpvraag te omschrijven. Vraag over beoordeling budgetplan moet de gemeente aan zichzelf stellen.
mee oneens	mee oneens	
		<ul style="list-style-type: none"> Zorg is maatwerk omdat het nodig is, geen huishoudboekje.

tabel III-6 Was 2017 het eerste jaar waarin men een pgb aanvraag? (vraag 5)

	aantal	procent
ja	7	6,0
nee	109	93,2
niet geantwoord	1	0,9
totaal	117	100,0

tabel III-7 bekendheid met beheer pgb op moment van toekenning (vraag 6a)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja, er goed in verdiept vóór aanvraag van een indicatie bij de gemeente	5	4,3	71,4
ja, vóór of tijdens de beoordeling van de aanvraag heldere informatie gekregen	2	1,7	28,6
nee, vóór en tijdens de beoordeling van de aanvraag onvoldoende informatie ontvangen	-	-	-
subtotaal (2017 = eerste jaar aanvraag pgb)	7	6,0	100,0
niet van toepassing	110	94,0	
totaal	117	100,0	

toelichtingen bij het antwoord 'ik had mezelf al goed verdiept in het pgb voordat ik bij de gemeente een indicatie aanvraag'

- Heb in de periode 2004-2008 ook al een pgb gehad.
- Ik had zelf info opgezocht en de zorgverlener heeft ook uit zichzelf duidelijke info gegeven.
- Maar het plan maken moet veel eenvoudiger kunnen.
- Via de pgb-check en op de SVB-site info gelezen. Maar info is niet heel duidelijk / makkelijk te lezen.

toelichtingen bij 'niet van toepassing'

- Het pgb-beheer i.s.m. de Sociale Verzekeringsbank verloopt goed.
- We maken al ruim 10 jaar gebruik van een pgb.

tabel III-8 informatiebron vóór of tijdens de aanvraag (vraag 6a(2) - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
medewerker van de gemeente	2	100,0
Sociale Verzekeringsbank	-	-
Per Saldo, bijvoorbeeld via de pgb-test	1	50,0
geen informatiebron genoemd	-	-
totaal (informatie gekregen)	2	100,0

tabel III-9 *situatie beheer budget 2016 (vraag 7a)*

	aantal	procent	procent (geldig)
de respondent beheerde het budget zelf	53	45,3	49,1
een ander dan de hulpverlener beheerde het budget	18	15,4	16,7
een hulpverlener (familielid) beheerde het budget	33	28,2	30,6
een hulpverlener (geen familie) beheerde het budget	2	1,7	1,9
niet geantwoord	2	1,7	1,9
subtotaal (pgb-houders 2016)	108	92,3	100,0
niet van toepassing: geen pgb in 2016	9	7,7	
totaal	117	100,0	

tabel III-10 *situatie beheer budget 2017 (vraag 7b)*

	aantal	procent
de respondent beheerde het budget zelf	58	49,6
een ander dan de hulpverlener beheerde het budget	20	17,1
een hulpverlener (familielid) beheerde het budget	35	29,9
een hulpverlener (geen familie) beheerde het budget	2	1,7
niet geantwoord	2	1,7
totaal	117	100,0

tabel III-11 *gevolgen van maatregel intrekken 'maandloon' (vraag 8 - meer antwoorden mogelijk)*

	aantal	procent	procent (geldig)
nvt: respondent had vóór 2017 geen pgb	7	6,0	-
geen gevolgen: respondent betaalde geen maandloon	48	41,0	-
geen gevolgen: extra administratie maakt niet uit	17	14,5	27,4
moest wennen aan extra administratie elke maand	14	12,0	19,4
vindt het teveel administratieve rompslomp elke maand	18	15,4	29,0
prettig dat aantal werkuren hulpverlener te zien is	8	6,8	12,9
anders *	12	10,3	19,4
geen gevolg genoemd	4	3,4	6,5
totaal (mogelijk gevolgen van intrekken maandloon)	62	53,0	100,0
totaal respondenten	117	100,0	

* andere gevolgen

- Dat was voor 2017 ook al zo, ingewikkelde systematiek met vrijwillige bijdrage omdat het uurloon van de zorgverlener hoger was dan het maximale tarief van de gemeente.
- Een urenbriefje moet door de SVB elke maand behandeld worden. Ik denk dat een vast maandbedrag de kosten van de SVB drukt. Dat geld kan beter besteed worden aan meer uren hulp.
- Heeft ook gevolgen voor hulpverlener.
- Het is hetzelfde gebleven voor mij.
- Hierdoor is uitbetaling één maand verschoven en heeft de zorgverlener één maand zonder salaris moeten doen.
- Ik vind dat mijn hulpverleenster onnodig porto betaalt voor haar declaratie. Een antwoordnummer van de SVB zou handig zijn. Om je loon te ontvangen moeten die arme lui elke maand een zegel betalen. Niet zo vriendelijk voor de hulpverleners.
- Lukt wel met hulp van dochter en kleindochter.
- Mijn hulpverlener doet in die tijd alles om de omgeving schoon te houden.
- SVB betaalt de rekeningen.
- Ze werkt altijd precies drie uur per week.
- Zorgbureau.

tabel III-12 invloed van eisen aan gekwalificeerde hulpverleners op het pgb en op de keuze voor hulpverlener(s)

	aantal	procent
geen	59	50,4
heel weinig	6	5,1
weinig	22	18,8
veel	12	10,3
heel veel	7	6,0
niet geantwoord	11	9,4
totaal	117	100,0

toelichtingen bij het antwoord 'geen' (vraag 9b)

- Al sinds [datum in 2015].
- Alle administratie wordt door de SVB gedaan.
- Bij mijn zoon was er maar één hulpverlener geschikt en zij beschikt over de gestelde eisen.
- Dat ik de gegevens aan moet leveren is omslachtig; dit zou de gemeente met de hulpverlener moeten afstemmen.
- De zorgboerderij mensen voldeden hieraan.
- Er is qua hulpverlening niets veranderd, kwaliteit is hetzelfde.
- Geen gebruik gemaakt van gekwalificeerde hulpverlener (**2 keer genoemd**)
- Geen, omdat alles in goed overleg heeft plaatsgevonden en goed was voorbereid.
- Hulp is al jaren dezelfde persoon.
- Ik had al hulp ingeschakeld die zorgt voor goede kwaliteit, dus invullen van plan was niet lastig
- Ik kan zonder al die formulieren prima zelf beoordelen of mijn hulp haar werk goed doet. Door dit soort rompslomp kiezen mensen eerder voor zorg in natura die veel duurder is.
- Ik vind dit zelf ook belangrijk. Ik wil samen met hulpverlener het beste uit onze dochter halen.
- Ik vind het raar dat ik gegevens van de zorgverlener moet aanleveren, zoals kopie diploma's. Dat kan de gemeente regelen en controleren.
- In 2017 ging het om vervoer / OV.
- Mijn hulpverlener deed dit al.
- Weet ik niet. Ze is al 14 jaar bij me en altijd hetzelfde.
- Ze zijn hoog gekwalificeerd.

toelichting bij het antwoord 'heel weinig'

- Hulpverlener is gewend te werken met zorgplannen.

toelichtingen bij het antwoord 'weinig'

- Er is voor mij altijd een plan ingediend voor pgb.
- geen idee wat toe te lichten, ze doet het goed.

toelichtingen bij het antwoord 'veel'

- een professioneel werkende organisatie.
- Hoe meer regels, hoe minder flexibiliteit / hoe meer rigiditeit.
- Mijn zoon krijgt ook individuele begeleiding via Inzowij's.
- Omdat de hulp die ik allang had, ineens een stuk minder verdiende, met dezelfde hulp.
- Per gemeente zijn de eisen verschillend. Dit geeft in een situatie waar alles naar tevredenheid gaat veel onrust. Immers, bij elke nieuwe aanvraag kan de gemeente anders besluiten.

toelichtingen bij het antwoord 'heel veel'

- Doordat de zorgboerderij waar ik elf jaar ben geweest geen gekwalificeerde hulpverlener was kreeg hij veel minder geld.
- goede hulpverlener hoeft geen HBO-geschoolde hulpverlener te zijn. Bovendien indien cliënt autistisch is er geen flexibiliteit in verandering hulpverleners.
- Het is wat mij betreft onzinnig om een huishoudelijke hulp om een hulpverleningsplan te vragen! Hij / zij poetst dat wat gedaan moet worden.
- Hulpverleners kunnen heel bekwaam zijn zonder gekwalificeerd te zijn.
- Ik wil(de) dat mijn kind(eren) mij de hulp kon bieden. Maar dit werd niet toegestaan, waarop ik heb afgezien van het pgb. Ik wil niemand anders aan mijn lichaam. Mijn kinderen vertrouw ik.
- Vooral lastig wanneer je geen gecontracteerde zorgaanbieder wilt hebben.

toelichtingen (vraag 9a niet beantwoord)

- Ik vind dat de verandering in kwalificatie-eisen zeer onrechtvaardig is, daardoor is het salaris gehalveerd en een thuiszorgorganisatie ontvangt wel het volle pond voor niet gekwalificeerde medewerkers. Iedereen kan stofzuigen.
- In het begin werd ze niet als gekwalificeerd aangemerkt maar achteraf wel, omdat ze al jarenlang (12) werkt voor de Vierstroom bij het Seghwaert bejaardentehuis Zoetermeer.
- Mijn hulpverlener werd door jullie niet als gekwalificeerd beoordeeld.

tabel III-13 invloed van eisen aan hulpverlener(s) uit eigen netwerk op de keuze van hulpverleners (vraag 10a)

	aantal	procent
geen	67	57,3
heel weinig	8	6,8
weinig	23	19,7
veel	9	7,7
heel veel	5	4,3
niet geantwoord	5	4,3
totaal	117	100,0

toelichtingen bij het antwoord 'geen' (vraag 10b)

- Aan de eisen werd al voldaan.
- De moeder verzorgt de persoonlijke hygiëne van mijn zoon (pgb).
- De vanuit het eigen netwerk ingehuurde ondersteuning voldoet aan de gestelde eisen.
- Familieleden komen in ons geval niet in aanmerking om als hulpverlener te fungeren.
- Familielid is verpleegkundige.
- Hulp is al jaren dezelfde persoon.
- Heeft geen hulpverlener uit eigen familie of kennissenkring (**2 keer genoemd**)
- In 2017 ging het om vervoer / OV.
- Mijn dochter is mijn hulpverlener en zorgverlener. Zij is van beroep maatschappelijk werker met affiniteit met schuldhelpverlening.
- Mijn kleindochter werkt in mijn huis, dat vind ik prettig.
- Nooit gedaan.
- Vaak is de zorg uit het sociale netwerk beter en doelmatiger, medewerkers van zorginstellingen zijn vaak jong en onervaren, veel wisselingen van zorgverleners; daardoor geen continuïteit in de zorg.
- Wij betalen familie niet; wij ondersteunen elkaar wel veel.

toelichtingen bij het antwoord 'weinig'

- Bij haar en mij overwint de liefde het. Ze helpt graag.
- Ik heb altijd extern professionele hulp ingehuurd.
- Ik huur niemand uit 'eigen netwerk'
- Vaste hulpverleners dus voor zover geen invloed.

toelichtingen bij het antwoord 'veel'

- Er wordt hier heel moeilijk over gedaan.
- Goede gekwalificeerde hulpverleners mogen maar beperkte hoeveelheid uitbetaald.
- Maak de goedkoopste manier van zorg niet zo ingewikkeld. Het is voor veel mensen dan niet toegankelijk en men kiest dan voor dure zorg in natura. Het lijkt mij dat je deze manier van zorg juist moet promoten.
- professioneel goed geleide hulpverlener.

toelichtingen bij het antwoord 'heel veel'

- De gekwalificeerde hulp uit eigen netwerk kan geen ondersteuning meer geven vanwege de gestelde eisen. Dat maakt de zorg veel zwaarder.
- Die keuze is mij niet voorgelegd. Ik moest hoe dan ook gebruik maken van de buurtzorg.
- Je kan niet zomaar familie of kennissen inhuren, zonder dat de gemeente dat goedgekeurd heeft, en bij een pgb is maar een beperkt aantal uren beschikbaar voor familie, wat haast geen zin heeft.
- Mijn hulpverleenster is gestopt wegens overbelasting.

tabel III-14 invloed van eisen m.b.t. afstemming en samenwerking op de werkwijze van hulpverlener(s) (vraag 11a)

	aantal	procent
geen	74	63,2
heel weinig	11	9,4
weinig	22	18,8
veel	2	1,7
heel veel	-	-
niet geantwoord	8	6,8
totaal	117	100,0

toelichtingen bij het antwoord 'geen' (vraag 11b)

- De hebben geen contact met elkaar.
- Dit deden ze al.
- Er zijn geen andere hulpverleners / heb maar één hulpverlener (**8 keer genoemd**)
- heb één hulpverlener.
- Het is vreemd dat overleg tussen hulpverleners alleen betaald kan worden als de cliënt bij het overleg aanwezig is.
- Ik heb één hulpverlener; kan niet tegen allerlei mensen in huis.
- Is common sense.
- Overleg wordt niet betaald als de cliënt niet aanwezig is bij het gesprek; lastig en inefficiënt, nu moet iedereen fysiek op één plek zijn, terwijl sommige zaken per telefoon of digiconferentie besproken hadden kunnen worden.
- pgb was voor vervoer / OV.
- Voor alle bovenstaande punten geldt dat er voor ons weinig veranderde, doordat wij ons meteen vanaf [datum in 2015] zoveel mogelijk aan de Jeugdwet hebben gehouden.
- Werd niet nageleefd

toelichtingen bij het antwoord 'heel weinig'

- Afstemming vindt sowieso plaats.
- Regels zijn mij totaal onbekend.
- Vanaf de start pgb-zorg. Is er intensief overleg (één gezin één plan).

toelichtingen bij het antwoord 'weinig'

- Deden we al.
- Er is een bespreking geweest over onderlinge verdeling van taken. Aangezien ieder een eigen taak had is er weinig veranderd.
- Hij werkt alleen.
- Hulpverleners overlegden al samen.
- Netwerk familie is goed.

toelichtingen bij 'niet geantwoord'

- Huishoudelijk werk en persoonlijke verzorging zijn twee verschillende dingen.
- [] heeft maar één hulpverlener.

algemene suggesties voor de gemeente Zoetermeer m.b.t. het pgb (vraag 12)

- Afschaffen eigen bijdrage, zoals bijvoorbeeld gemeente Den Haag deed.
- Bent u zeker dat u hiermee meet wat u wilt meten?
- Bij spoed, spoed leveren.
- Dat de pgb-budgetbeheerder inzage heeft in het totale besteedbare bedrag van de gemeente Zoetermeer.
- De aanvraag en de verwerking vind ik zeer slecht geregeld. Ik heb zo vaak moeten bellen, mailen met de gemeente, omdat er steeds iets niet in orde was! Zoals niet ontvangen papieren die er wel waren, fout bij mijn collega's enz. (nu laatst weer gebeld met pgb-helpdesk omdat de verwerking niet was aangemeld bij de SVB voor 2018) kreeg ik weer declaraties terug van januari! ("Sorry, maar ligt bij mijn collega," is het antwoord weer!).
- Duidelijke richtlijn wanneer je verlenging aan moet vragen (bijv. 6 weken voor einddatum, betere samenwerking tussen verschillende afdelingen).
- Eén hulpverlener, geen extra tijd en geld kwijt aan overleg.
- Een verbeterde stap-voor-stap-uitleg.
- Erken bewindvoerders, zij worden door het kantongerecht benoemd en gecontroleerd, laat hen geen pgb-zelftest doen.
- Geen onderscheid maken tussen formele in informele werknemers
- Het proces verloopt zeer traag en professionals worden niet voldoende gehoord tijdens proces.
- Het zou misschien langer afgegeven kunnen worden en niet elk jaar opnieuw aan te hoeven vragen. In ons geval verandert er niks.
- Hoger salaris ook voor familielid die extra taken doet en meer uren draait dan hij/zij betaald wordt.
- Ik vind het te ingewikkeld.
- Inloggen met DigiD lukt heel vaak niet, erg vervelend. Vast bedrag per maand hoeft je ook niet op te letten. Of je vergeet het in te vullen.
- Ja, automatisch per jaar budget aanvullen wanneer het loon van de hulpverlener omhoog gaat. Geen rompslomp meer met SVB.
- Ja, duidelijkheid in communicatie en tijdspad schetsen.
- Ja, graag voortzetten zoals in het verleden.
- Ja, kwalificatie-eisen terugdraaien, totaal belachelijk dat daardoor salaris is gehalveerd omdat iemand geen papiertje heeft voor stoffen, stofzuigen, dweilen etc.
- Jaarlijks herindicatie aanvragen voor een kind met een permanente handicap is erg belastend en vervelend.
- Kappen met deze bureaucratie! En gewoon regelen met de hulpverlener.
- Maak de verschillen tussen professionele en vrijwillige hulp niet te groot.

- Meer, duidelijker info. Helpdesk organiseren die de juiste info kan geven. Goed voorbeeld: Rotterdam.
- Mijn pgb wordt omgezet in zorg in natura, maar dat duurt wel heel erg lang.
- Minder papierwerk, minder bureaucratie, minder loketten, meer maatwerk, meer luisteren, minder regels.
- Nee, ben niet zo deskundig.
- Nee, omdat de procedure voortvarend is verlopen.
- Niet steeds regels veranderen. Gemeente stelt steeds nieuwe eisen bij de goedkeuring van de zorgovereenkomsten. De gemeente denkt onvoldoende vanuit het belang van het kind met de zorgvraag.
- Niet te veel administratie. Hulpverleners in professionele zorg hebben daar ook last van, dus herhaalt weer.
- Niet zoveel geld naar instanties maar naar de directe hulpverleners. Ik heb een pgb omdat ik geen geld aan de strijkstok wil hangen!
- Snap de inzet van de gemeente om groot in te kopen bij instanties, maar is niet per definitie een besparing of passend voor het kind.
- Soepeler omgaan met aantal uren. Als er een goedkopere hulpverlener wordt ingehuurd kan je meer uren hebben, maar dat mag niet.
- U stelt teveel regels op, waardoor mensen die wel recht hebben op die zorg, afhaken. U mag het geld houden.
- Veel te ingewikkeld. Ik hoor van alle kanten dat mensen het niet kunnen. In mijn geval krijgt mijn zoon dus niet de hulp die hij nodig heeft. Als ik mijn vragen stelde aan mijn contactpersoon van de gemeente kon hij zelf ook het antwoord niet geven.
- Versimpel de procedure voor kleine eenvoudige pgb's.
- Zoals het nu gaat werkt het uitstekend.
- Zoetermeer heeft het voor mij goed gedaan. Per {datum in 2017} naar verpleeghuis.
- Zorg ervoor dat medewerkers de regels kennen en cliënten helpen ze te begrijpen.

tabel III-15 wie heeft de vragenlijst ingevuld? (vraag 13)

	aantal	procent
de pgb-houder zelf	50	42,7
de budgetbeheerder	21	17,9
de pgb-houder samen met de budgetbeheerder	27	23,1
wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige pgb-houder	18	15,4
niet geantwoord	1	0,9
totaal	117	100,0

tabel III-16 type(n) pgb in huishouden (vraag 14 - meer antwoorden mogelijk)

	aantal	procent
pgb via de Jeugdwet	25	21,4
pgb via de wmo	84	71,8
andere pgb('s)	9	7,7
niet geantwoord	7	6,0
totaal respondenten	117	100,0

tabel III-17 twee of meer pgb's in het huishouden? (vraag 15)

	aantal	procent
ja, in mijn huishouden zijn twee of meer pgb's	16	13,7
nee, in mijn huishouden is slechts één pgb	96	82,1
niet geantwoord	5	4,3
totaal	117	100,0

tabel III-18 interesse voor proef met integraal pgb (vraag 16)

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	3	2,6	18,8
nee	13	11,1	81,3
subtotaal (<i>twee of meer pgb's in huishouden</i>)	16	13,7	100,0
niet van toepassing	101	86,3	
totaal	117	100,0	