

Toezegging aan de raad:

De wethouder komt met algemene, schriftelijke informatie betreffende de vragen die zijn gesteld over een zorgklant. Na nogmaals het fragment beluisterd te hebben komt de vraag neer op het in beeld brengen van het proces hoe de gemeente een klant ondersteunt bij een conflict tussen klant en zorgleverancier. In de genoemde casus betreft het een klant met een pgb.

Onderstaand zal aangegeven worden hoe de gemeente een klant ondersteunt wanneer deze een conflict heeft met een zorgaanbieder. Wel wordt eerst ingegaan op de positie (verantwoordelijkheden en verplichtingen) van een houder van een pgb.

Wanneer een klant kiest voor een pgb, is hij verantwoordelijk voor het organiseren van de juiste zorg en ondersteuning. Hij maakt afspraken over het tarief met de zorgverlener en welke taken uitgevoerd moeten worden. De pgb-houder heeft de regie over de afspraken.

Bij een PGB kan de budgethouder taken krijgen die vergelijkbaar zijn met die van werkgever of opdrachtgever. Dit hangt af van het type hulpverlener: een particulier of een instelling/freelancer. Als de budgethouder kiest om de hulp te laten verlenen door een particulier, dan zijn de taken vergelijkbaar met die van een werkgever. Deze taken betreffen:

- Het aannemen van een hulpverlener;
- Het afsluiten van een schriftelijke arbeidsovereenkomst;
- Regelen van een vakantieregeling;
- Uitbetaling van de hulpverlener bij ziekte.

Als de hulpverlener meer dan 3 dagen per week bij de budgethouder werkt, komen hier eveneens taken bij voor het regelen van de sociale lasten. Als de budgethouder kiest om de hulp te laten verlenen door een instelling of freelancer, dan zijn de taken vergelijkbaar met die van een opdrachtgever. Deze taken betreffen:

- Het afsluiten van een schriftelijk contract;
- Op tijd uitbetalen van de factuur via de SVB.

Voor het vastleggen van deze taken zijn de volgende acties nodig. Deze bestaat ten minste uit de volgende punten:

- De schriftelijke (arbeids)overeenkomst, zoals bijvoorbeeld de Sociale Verzekeringsbank die hanteert. Hierin staat in ieder geval benoemd wat geleverd wordt (via welke Wet). door wie, wanneer en wat die persoon/-instelling hiervoor betaald krijgt;
- Aanleveren overeenkomst SVB (uitbetaling)
- Kijk voor actuele informatie over declareren op de website van de SVB. Cliënt en zijn vertegenwoordigers kunnen verwezen worden naar deze website.
- Declareren van de kosten bij de Sociale Verzekeringsbank (trekkingsrecht).

Op het moment dat een klant kiest voor het inzetten van een pgb, mag verwacht worden dat hij in staat is tot goede afspraken over de ondersteuning te komen met zorgverleners. Dit is ook de verantwoordelijkheid die bij het beheren en inzetten van een pgb hoort.

Proces ter ondersteuning van de klant bij conflicten met de zorgverlener

Wanneer een klant zich meldt bij Vraagwijzer met een klacht/ conflict over een zorgverlener, zal vanuit de gemeente de situatie worden besproken en in beeld gebracht worden wat de mogelijkheden zijn. De gemeente neemt ook contact op met de zorgverlener om het verhaal van twee kanten te horen. Wij passen hoor en wederhoor toe. Wanneer blijkt dat men niet tot een oplossing kan komen wordt de klant bij zorg in natura de keuze geboden over te stappen naar een andere aanbieder. Er zijn verschillende organisaties die de PGB-houder kunnen ondersteunen in dit proces. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Per Saldo.

Bij een pgb-klant wordt ook het proces van hoor en wederhoor toegepast, met die uitzondering dat de klant op zijn verantwoordelijkheid die hoort bij het beheren van een pgb wordt gewezen. Indien blijkt dat de klant en zorgverlener niet tot een oplossing kunnen komen, wordt de klant geattendeerd op mogelijke andere zorgverleners die de ondersteuning kunnen bieden.

