



Vereniging van  
Nederlandse Gemeenten

# Checklist regulier proces pgb

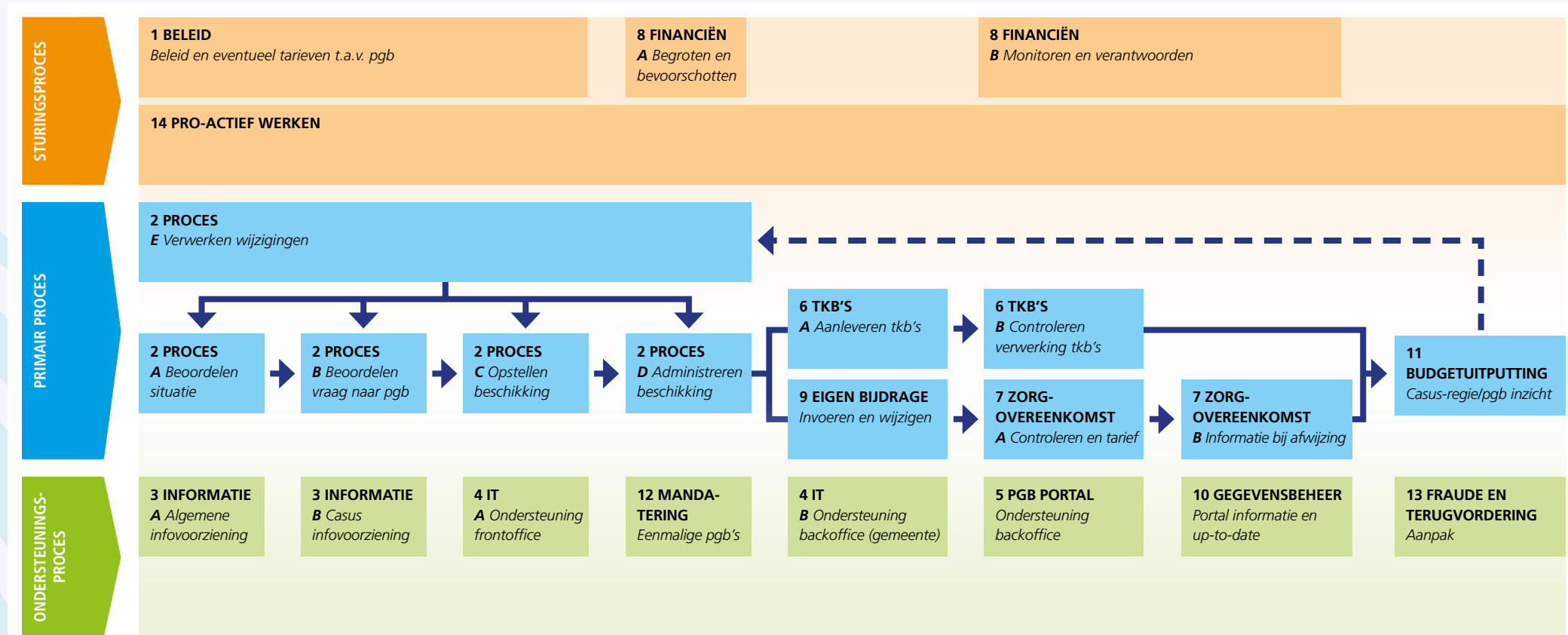
Wat moet goed op orde zijn zodat de dienstverlening rondom pgb's soepel verloopt?

Gemeenten hebben binnen de wettelijke kaders de vrijheid om hun eigen beleid en uitvoering rondom pgb's te bepalen. Er is echter ook veel hetzelfde.

Alle gemeenten en hun budgethouders hebben te maken met de SVB en het CAK. Daarom deze checklist. Het biedt gemeenten de handvatten om te toetsen of de minimale basis op orde is voor een soepele dienstverlening rondom pgb's. De checklist is nadrukkelijk niet bedoeld als voorschrift, maar als handvat voor verbeteringen.

N.B.: Voor 'de gemeente' kan daar waar van toepassing ook gelezen worden de uitvoeringsorganisatie die in opdracht van de gemeente (delen van) het pgb-proces uitvoert.

# Interactief stroomschema regulier proces pgb



CHECK	ONDERWERP	MEER INFORMATIE
<b>1 BELEID</b>	Er is tijdig duidelijk gemeentelijk beleid omtrent pgb's.	<b>VNG Forum</b> <b>Sociaal Domein</b>
	<b>A</b> Gemeentelijk beleid is vastgesteld, gepubliceerd en vindbaar voor inwoners.	
	<b>B</b> Aanpassingen in beleid die relevant zijn voor pgb-houders, zoals tariefswijzigingen, communiceert de gemeente dusdanig tijdig, dat pgb-houders genoeg gelegenheid hebben om aanpassingen in hun pgb te doen.	
<b>2 PROCES</b>	Gemeentelijk beleid is vertaald in een integraal proces van aanvraag / wijziging pgb tot en met toekenningsbericht en zorgovereenkomst.	<b>VNG Forum</b> <b>Sociaal Domein</b>
	<b>A</b> Er is een helder uitgewerkt proces van nieuwe aanvraag tot beschikking pgb. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>i</b> Het is helder voor de inwoners: die weten wat ze wanneer en hoe kunnen of moeten doen.</li> <li><b>ii</b> Het is helder voor de medewerkers: zij weten wat belangrijk is om hun werk goed te doen.</li> </ul>	
	<b>B</b> Er is een helder uitgewerkt proces van wijziging tot beschikking pgb. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>i</b> Alle voorkomende wijzigingen zijn ingeregeld, zoals stoppen pgb, aanpassen inzet en hoogte pgb, omzetting naar zorg in natura, overlijden en verhuizen (uit en naar de gemeente).</li> </ul>	
	<b>C</b> Er is een helder uitgewerkt proces van beschikking tot toekenningsbericht.	
	<b>D</b> Voor de verantwoordelijk medewerkers ligt er een duidelijke werkinstructie die helder maakt op basis waarvan afwijzing of accordering van een zorgovereenkomst plaatsvindt.	
<b>3 INFORMATIE</b>	Beleid en proces zijn vertaald in heldere informatievoorziening voor (potentiële) budgethouders.	<b>VNG Forum</b> <b>Sociaal Domein</b>
	<b>A</b> De gemeente stelt goede informatie voor (potentiële) budgethouders beschikbaar over haar beleid en het aanvragen, beheren en wijzigen van een pgb.	
	<b>B</b> Beschikkingen maken helder voor budgethouders wat hun rechten en plichten zijn en ook wat zij van de gemeente en van de SVB kunnen verwachten.	
	<b>C</b> Medewerkers die (telefonische) vragen beantwoorden hebben inzicht in de veel gestelde vragen (FAQ's) en de bijbehorende antwoorden.	
	<b>D</b> De gemeente werkt de informatie frequent bij op basis van actuele ontwikkelingen en thema's zodat budgethouders de juiste antwoorden krijgen.	
	<b>E</b> Medewerkers van de gemeente zijn in staat om bij individuele problemen vragen van budgethouders te beantwoorden en stemmen hiervoor waar nodig af met de SVB.	
<b>4 IT</b>	De IT is up-to-date en verzendt toekenningsberichten die de SVB automatisch kan verwerken.	<b>SVB Instructie gebruik toekenningsberichten</b>
	<b>A</b> De gehanteerde software voldoet aan de landelijk overeengekomen IT-afspraken.	
	<b>B</b> Updates en patches worden altijd tijdig verwerkt zodat het verzenden van toekenningsberichten niet in gevaar komt.	
<b>5 PGB PORTAL</b>	De gemeente heeft continu toegang tot de pgb-portal en is op de hoogte van de werking.	<b>SVB Werk-instructie voor gemeenten PGB en Trekkingsrecht</b>  <b>SVB Handleiding portal (volgt zomer 2016)</b>
	<b>A</b> De beveiligingsvereisten om in de pgb-portal te kunnen, zijn geregeld.	
	<b>B</b> De juiste medewerkers zijn geautoriseerd om in de pgb-portal te kunnen.	
	<b>C</b> Er zijn voldoende medewerkers geautoriseerd zodat er bij afwezigheid achtervang is.	
	<b>D</b> De medewerkers met toegang tot de pgb-portal beschikken over de kennis en middelen om de noodzakelijke werkzaamheden in het portal uit te voeren.	

CHECK	ONDERWERP	MEER INFORMATIE
<b>6 TKB's</b> Aanlevering en verwerking van toekenningsberichten loopt soepel.		<u><a href="#">SVB Instructie gebruik toekenningsberichten</a></u>  <u><a href="#">SVB Werkinstructie voor gemeenten PGB en Trekkingsrecht</a></u>  Overzicht met foutcodes TKB uitval (achter de login)
	<b>A</b> De gemeente zorgt ervoor dat uiterlijk vijf werkdagen na verzending van de beschikking het bijbehorende toekenningsbericht is aangeleverd bij de SVB.	
	<b>B</b> In de beschikking is helder gemaakt voor de budgethouder wat de vervolgstappen zijn voordat het pgb volledig gereed is bij de SVB.	
	<b>C</b> De gemeente toetst of de aangeleverde toekenningsberichten goed verwerkt zijn bij de SVB en neemt zo nodig actie als er sprake is van uitval.	
<b>7 ZORGOVEREENKOMSTEN</b> Budgethouders hebben snel duidelijkheid of de gemeente instemt met hun zorgovereenkomst.		<u><a href="#">SVB Werkinstructie voor gemeenten PGB en Trekkingsrecht</a></u>  SVB Handleiding portal (volgt zomer 2016)
	<b>A</b> De gemeente legt uiterlijk vijf werkdagen na plaatsing in de portal vast of de zorgovereenkomst akkoord is of afgewezen wordt.	
	<b>B</b> Als de gemeente de zorgovereenkomst goedkeurt, wordt tevens het maximumtarief ingevuld.	
	<b>C</b> Als de gemeente de zorgovereenkomst afwijst, informeert de gemeente de budgethouder direct over de reden van afwijzen en de te nemen vervolgstappen.	
	<b>D</b> Is het maximumtarief van de gemeente lager dan het tarief in de zorgovereenkomst, dan informeert de gemeente de budgethouder hierover en over de te nemen vervolgstappen.	
<b>8 FINANCIËN EN VERANTWOORDING</b> De gemeente en de SVB hebben voldoende middelen beschikbaar voor pgb's en verantwoorden deze.		<u><a href="#">SVB Werkinstructie voor gemeenten PGB en Trekkingsrecht</a></u>
	<b>A</b> De verwachte bestedingen aan pgb's zijn opgenomen in de gemeentelijke begroting.	
	<b>B</b> De gemeente zorgt tijdig voor afdoende bevoorschotting aan de SVB.	
	<b>C</b> De gemeente bewaakt gaandeweg het jaar of aanpassing van de bevoorschotting noodzakelijk is en zorgt voor aanpassing in de begroting en in de bevoorschotting.	
	<b>D</b> De gemeente stelt de daadwerkelijke hoogte van de pgb-bestedingen in de jaarrekening op in afstemming met de SVB.	
<b>9 EIGEN BIJDRAGE / CAK</b> De eventuele eigen bijdrage is tijdig juist in rekening gebracht.		<u><a href="#">Handreiking Budgetcorrecties pgb tbv correctie eigen bijdrage</a></u>  <u><a href="#">CAK Handleidingen HV Applicatie en Standaard</a></u>
	<b>A</b> De gemeente heeft haar (pgb-)beleid vertaald in de consequenties voor de eigen bijdrage en deze doorgegeven aan het CAK ter verwerking.	
	<b>B</b> De gemeente geeft nieuwe pgb's of wijzigingen in pgb's voor de volgende betaalperiode door aan het CAK zodat het CAK de voorlopige eigen bijdrage in rekening kan brengen.	
	<b>C</b> Na afloop van een budgetperiode (einde budget of einde kalenderjaar) geeft de gemeente de daadwerkelijke besteding van het pgb door aan het CAK, zodat het CAK de definitieve eigen bijdrage kan bepalen.	

CHECK	ONDERWERP	MEER INFORMATIE
<b>10 GEGEVENSBEHEER</b> De gemeente onderneemt actie op basis van SVB overzichten.		<b><u>SVB</u></b> <b><u>Werkinstructie voor gemeenten PGB en Trekkingsrecht</u></b>
	<b>A</b> De gemeente controleert dagelijks of in het pgb-portal of de SVB nieuwe te downloaden bestanden heeft klaargezet die aanleiding tot actie geven.	
	<b>B</b> De gemeente is voldoende aangehaakt op landelijke informatiekanaalen zoals SVB en VNG mail en forum zodat zij op de hoogte is van welke acties wanneer van belang zijn en voert deze uit.	
	<b>C</b> Het gemeentelijk e-mailadres dat de SVB gebruikt voor correspondentie met de gemeente wordt dagelijks uitgelezen.	
<b>11 BUDGETUITPUTTING</b> De juiste medewerkers hebben inzicht in de budgetuitputting zodat desgewenst acties mogelijk zijn.		
	<b>A</b> Medewerkers die inzicht nodig hebben in de uitputting van de pgb-budgetten hebben toegang tot deze informatie. Dat kan rechtstreeks via het portal, door uitnuttingsoverzichten te downloaden, of via een collega die toegang heeft tot het portal.	
<b>12 MANDATERING</b> De SVB en de gemeente hebben een actuele mandaatovereenkomst voor het verstrekken van eenmalige pgb's.		<b><u>Overeenkomst SVB</u></b>
	<b>A</b> Zo lang mandatering wettelijk nodig is, heeft de gemeente een actuele lopende mandaatovereenkomst met de SVB voor het verstrekken van eenmalige pgb's door de gemeente.	
<b>13 FRAUDE EN TERUGVORDERING</b> De gemeente heeft een fraudeaanpak op pgb's geïmplementeerd.		<b><u>VNG Expertteam Fraudepreventie</u></b>  <b><u>VNG Ondersteuningsteam Fraudesignalen</u></b>  <b><u>SVB Fraudeteam</u></b> <a href="mailto:fraudemeldingpgb@svb.nl">fraudemeldingpgb@svb.nl</a>
	<b>A</b> De gemeente monitort het verloop van de budgetten, per wet, maar ook (steeksproefsgewijs) per budgethouder.	
	<b>B</b> Medewerkers weten welke signalen kunnen wijzen op fraude (bijvoorbeeld grote bestedingen, zorgverleners die meer uren maken dan mogelijk).	
	<b>C</b> Medewerkers weten welke stappen ze kunnen nemen bij een vermoeden van fraude en wie daarbij welke rol heeft (wat kan de medewerker doen, wat doet de leidinggevende, is er een sociaal rechercheur of fraudeafdeling, wat doet de SVB?).	
	<b>D</b> De gemeente heeft ingeregeld hoe zij acteert op fraudesignalen die de SVB aan de gemeente stuurt.	
	<b>E</b> De gemeente heeft procesafspraken ingericht omtrent het terugvorderen van onterecht verstrekte pgb's.	
<b>14 PRO-ACTIEF WERKEN</b> De gemeente weet wat er wanneer op haar afkomt en handelt daarnaar.		
	<b>A</b> De gemeente heeft een (jaar)overzicht met welke werkzaamheden wanneer op haar afkomen.	
	<b>B</b> De gemeente hanteert de tijdslijnen die nodig zijn om budgethouders voldoende tijd te geven om (gewijzigde) zorgovereenkomsten aan te leveren.	
	<b>C</b> De inzet van personeel is afgestemd op de verwachte hoeveelheid werk in de tijd.	

Heeft u aanvullingen? Mail naar [otpgb@vng.nl](mailto:otpgb@vng.nl)

