

Eisenpakket Keurmerk pgb-bureaus

geldig per: *
geldig tot en met: *
code: EP 153
volgnummer: 1(5)

Inhoud

1. Inleiding
2. Preambule
3. Definities en afkortingen
4. Criteria pgb-bureaus
5. Kwaliteitssysteem
6. Onderzoek t.b.v. certificatie

Op aanvraag verkrijgbaar
De gedragcode pgb-bureaus

1. Inleiding

De in dit eisenpakket opgenomen criteria hebben betrekking op pgb-bureaus die bemiddeling, advies en administratieve diensten aanbieden. Uitgangspunt voor de in dit document beschreven criteria is de gedragscode voor PGB-bureaus die in juni 2009 is uitgegeven door Vereniging Per Saldo en Stichting de Ombudsman.

Dit keurmerkeisenpakket is opgesteld in overleg met de belanghebbende partijen onder verantwoordelijkheid van de Commissie Certificatiezaken van het Keurmerkinstituut. In situaties waarin dit eisenpakket niet voorziet, beslist de directie van het Keurmerkinstituut na inwinning van het advies van de Commissie Certificatiezaken. De volgende belanghebbende partijen hebben meegewerkt aan dit eisenpakket: brancheorganisaties Branchebelang Thuiszorg Nederland, BTN en NBPA, belangenvereniging Per Saldo, het Landelijk Platform GGZ en het College voor Zorgverzekeringen (CVZ).

2. Preambule

In dit eisenpakket staat de budgethouder centraal. Het pgb-bureau handelt vanuit de kernwaarden respect, inzichtelijkheid en vertrouwen. *Respect* ziet op een respectvolle bejegening van zowel het pgb-bureau als de budgethouder. *Inzichtelijkheid* heeft betrekking op de administratie, de manier van werken, de hoogte van de tarieven van de diensten en van de diensten zelf die door het pgb-bureau worden aangeboden. *Vertrouwen* ziet zowel op het creëren als het versterken ervan. Het heeft tevens betrekking op de wijze waarop het pgb-bureau omgaat met vertrouwelijke informatie en privacy. (voorheen artikel 1 gedragscode)

3. Definities en afkortingen

3.1 Definities

- Bemiddeling: het bij elkaar brengen van zorgvrager en zorgaanbieder. Naast zorg kan het hierbij gaan om andere diensten die met het pgb mogen worden ingekocht zoals huishoudelijke hulp en begeleiding.
- Budgethouder: een natuurlijk persoon of diens wettelijke vertegenwoordiger die een pgb ontvangt.
- Zorg: persoonlijke verzorging, verpleging, begeleiding en tijdelijk verblijf zoals bedoeld in de regeling PGB-AWBZ en huishoudelijke hulp zoals bedoeld in de Wmo.
- Advisering: Advies m.b.t. de regelgeving en het contact met uitvoeringsinstanties (het pgb-bureau kan de budgethouder bijvoorbeeld helpen met de indicatieaanvraag).
- Pgb-bureau: een natuurlijk persoon of rechtspersoon die diensten aanbiedt aan budgethouders. In geval van een rechtspersoon wordt onder pgb-bureau tevens verstaan de ondernemingsstructuur waarvan het pgb-bureau deel uitmaakt.

3.2 Afkortingen

- BW: Burgerlijk wetboek
- CBP: College Bescherming Persoonsgegevens
- Wbp: Wet bescherming persoonsgegevens
- Pgb: Persoonsgebonden budget, zoals bedoeld in paragraaf 2.6 Regeling subsidies AWBZ en artikel 6 Wmo
- AWBZ: Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten
- Wmo: Wet maatschappelijke ondersteuning

4. Criteria pgb-bureaus

4.1 Gedragingen

4.1.1 Gedragingen algemeen

1) De budgethouder is opdrachtgever van het pgb-bureau en heeft de regie. De vraag van de budgethouder is het uitgangspunt. (voorheen artikel 2 gedragscode)

Toelichting

De overeenkomst tussen budgethouder en pgb-bureau wordt juridisch gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 e.v. BW. De budgethouder beslist of er gehandeld moet worden en wat er moet gebeuren.

Toetsingsmethode

Controle van de standaardovereenkomst en 5 overeenkomsten.

2) Het pgb-bureau verstrekt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst alle noodzakelijke bedrijfsinformatie en informatie over zijn werkwijze aan de budgethouder. Deze informatie bevat in ieder geval de informatie uit criteria 13 en 14. (voorheen artikel 3 gedragscode)

Toelichting

Onderhavig criterium vormt een uitwerking van het inzichtelijkheidvereiste als bedoeld in de preambule. De informatie genoemd in de criteria 13 en 14 geeft verder invulling aan dit criterium. De daarin genoemde informatie is niet limitatief bedoeld. Indien er meer relevante informatie beschikbaar is, dan dient deze tevens aan budgethouder te worden verstrekt.

Toetsingsmethode

Zie toetsingsmethode criteria 13 en 14.

3) Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst en elke andere rechtshandeling bespreekt het pgb-bureau de consequenties ervan met de budgethouder of diens wettelijk vertegenwoordiger. Het pgb-bureau vergewist zich ervan dat de budgethouder de consequenties begrijpt. (voorheen artikel 4 gedragscode)

Toelichting

Dit betekent dat het pgb-bureau de budgethouder in de gelegenheid stelt om de verstrekte informatie met een derde te bespreken. Op de overeenkomst van opdracht is bovendien de termijn van zeven dagen zoals omschreven in de Wet koop op afstand van toepassing. Het pgb-bureau kan alleen kosten bij de budgethouder in rekening brengen, als en nadat hij dit met de budgethouder heeft besproken en hij zich ervan heeft vergewist, dat de budgethouder dit heeft begrepen. Het bepaalde in dit artikel strekt zich ook uit tot consequenties van niet-financiële aard.

Toetsingsmethode

Dossiercontrole en interview met verantwoordelijke functionaris(sen), controle van de standaardovereenkomst van opdracht en 5 overeenkomsten van opdracht.

4) Het pgb-bureau is zich bewust van het recht op privacy van de budgethouder en verplicht zich tot het hanteren van een privacyreglement.

Toelichting

Hierbij is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) van toepassing. De Wet bescherming persoonsgegevens geeft regels voor alle gebruik - 'verwerkingen' - van persoonsgegevens, van het verzamelen ervan tot en met het vernietigen van persoonsgegevens. De wet geeft aan wat de rechten zijn van iemand van wie gegevens worden gebruikt en wat de plichten zijn van de instanties of bedrijven die gegevens gebruiken. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) controleert of bedrijven en instanties zich aan de Wbp houden. (voorheen artikel 5 gedragscode)

Toetsingsmethode:

Controle privacy reglement

4.2 Verzoek om advies

5) Het pgb-bureau adviseert op initiatief en op basis van de vraag van de budgethouder. Hierbij heeft het pgb-bureau een verzwaarde onderzoeksplicht.

Toelichting

Het pgb-bureau handelt op basis van de vraag van budgethouder. Het pgb-bureau moet de vraag van budgethouder helder krijgen. Het pgb-bureau moet kunnen aangeven, welke mogelijkheden zijn bekeken, alvorens het advies tot stand is gekomen. Het pgb-bureau kan adviseren bij het maken van een keuze tussen zorg in natura en een persoonsgebonden budget. Het advies wordt vastgelegd in het klantdossier. De vraag van de budgethouder moet verenigbaar zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving. (voorheen artikel 6 gedragscode)

Toetsingsmethode

Controle van 5 klantdossiers en interview met betrokken functionaris(s)en

6) Het pgb-bureau zorgt er voor dat de budgethouder de keuze heeft uit een breed aanbod van beschikbare diensten. (voorheen artikel 7 gedragscode)

Toelichting

De verstrekte informatie mag niet worden gekleurd door enige vorm van eigenbelang, financieel of anderszins. Indien deze eigen belangen wel aanwezig zijn, moeten deze inzichtelijk worden gemaakt.

Toetsingsmethode

Controle van 5 dossiers en interview met betrokken functionaris(sen)

7) Het pgb-bureau begeleidt de budgethouder desgevraagd bij het beheer van het pgb. De budgethouder behoudt daarbij de regie. Het pgb-bureau onderhoudt uitsluitend contact met de betrokken instanties op verzoek van en/of in het bijzijn van de budgethouder. (voorheen artikel 8 gedragscode)

Toelichting

Het pgb-bureau kan op verzoek van budgethouder contact onderhouden met een of meer instanties die bij het proces zijn betrokken. Uitgangspunt moet zijn dat de post over het pgb niet rechtstreeks naar het pgb-bureau wordt verstuurd. Het pgb-bureau en de budgethouder kunnen hier afwijkende afspraken over maken, met inachtneming van de regels uit deze gedragscode. Op het contact met andere instanties is het privacyreglement zoals omschreven in criterium 4, van toepassing. De budgethouder is niet verplicht inzage te geven in de hoogte van de verkregen indicatie.

Toetsingsmethode

Controle van 5 klantdossiers en interview met betrokken functionaris(s)en

4.2.2 Verzoek om bemiddeling

8) Het pgb-bureau zoekt vanuit de aangegeven voorkeuren van de budgethouder naar een passende zorg- of hulpverlener. (voorheen artikel 9 gedragscode)

Toelichting

Het pgb-bureau vraagt de budgethouder welke deskundigheid, vaardigheden, beschikbaarheid en persoonskenmerken van de zorgverlener gewenst zijn. Aan de hand van een vragenlijst met keuzemogelijkheden dient de budgethouder te kunnen aangeven welke voorkeur hij heeft ten aanzien van de zorg- of hulpverlener(s).

Toetsingsmethode

Controle standaardvragenlijst en controle 5 klantdossiers

9) Het pgb-bureau legt de keuzemogelijkheid uit één of meer zorg- of hulpverleners, met adequate informatie, voor aan de budgethouder. De budgethouder beslist welke zorg- of hulpverlener de zorg of hulp gaat leveren. (voorheen artikel 10 gedragscode)

Toelichting

De informatie bevat in ieder geval de voorkeuren die de budgethouder heeft uitgesproken. Zie ook de toelichting bij criterium 8.

Toetsingsmethode

Controle 5 klantdossiers

4.2.3 Verzoek tot het verzorgen van de administratie

10) Het pgb-bureau levert administratieve diensten in de omvang en frequentie die de budgethouder vraagt. (voorheen artikel 11 gedragscode)

Toelichting

Het ondertekenen door de budgethouder van de verantwoording die door het pgb-bureau is opgesteld, geschiedt achteraf. Het pgb-bureau maakt vooraf afspraken met de budgethouder over de frequentie van het contact.

Toetsingsmethode

Controle 5 klantdossiers en interview met verantwoordelijke functionaris(sen)

11) Het pgb-bureau accepteert geen (vooraf) ondertekende blanco formulieren. (voorheen artikel 12 gedragscode)

Toelichting:

De budgethouder dient de door het bureau ingevulde verantwoordingsformulieren goed te bekijken en is wettelijk verplicht er vervolgens zelf achteraf na controle een handtekening bij te plaatsen.

Toetsingsmethode

Controle 5 klantdossiers en interview met verantwoordelijke functionaris(sen)

4.3 Acquisitie, informatievoorziening, levering van diensten, administratie en financieel verkeer

4.3.1 Acquisitie

12) Het pgb-bureau mag bekendheid geven aan de diensten die het aanbiedt. Het pgb-bureau houdt zich evenwel verre van agressieve verkoopmethoden. (voorheen artikel 13 gedragscode)

Toelichting

Adverteren mag met inachtneming van de Nederlandse reclame Code en de consumentenwet. De regie en het initiatief liggen bij de budgethouder. Het zou in strijd zijn met deze basisgedachte om agressieve verkoopmethoden, bijvoorbeeld colportage, toe te laten.

Toetsingsmethode

-toetsbaarheid nader bekijken-

4.3.2 Informatievoorziening en levering van diensten

13) De werkwijze van het pgb-bureau is duidelijk omschreven en is toegankelijk en inzichtelijk voor de budgethouder. Het pgb-bureau verstrekt in ieder geval de volgende gegevens aan de budgethouder:

- de bedrijfsstructuur waarvan het pgb-bureau deel uitmaakt;
- de wijze van beloning;
- de aanwezigheid en de inhoud van een interne klachtenregeling;
- de tarieven van de dienstverlening;
- de aard van het klantenbestand;
- de kwalificaties van de medewerkers van het pgb-bureau;
- de diensten die het pgb-bureau aanbiedt;
- de deelname van het pgb-bureau aan een keurmerk en/of lidmaatschap van een branchevereniging;
- de wijze waarop het pgb-bureau aan de budgethouder verantwoording aflegt;
- informatie over de klachten- en geschillenregeling.

(voorheen artikel 14 gedragscode)

Toelichting

De budgethouder heeft het recht te weten hoe het pgb-bureau te werk gaat. In principe moet de in dit criterium genoemde informatie ter hand worden gesteld. Indien de informatie tevens online toegankelijk is, kan hierover, expliciet en duidelijk kenbaar, een afwijkende afspraak worden gemaakt.

Toetsingsmethode

Controle van informatie voor pgb-houders

14) Het pgb-bureau voorziet in duidelijke en toegankelijke informatie over zijn bereikbaarheid. (voorheen artikel 15 gedragscode)

Toelichting

In het kader van de bereikbaarheid verstrekt het pgb-bureau de volgende informatie:

- Telefoonnummer;
- E-mailadres (indien van toepassing);
- Website (indien van toepassing);
- Post en/of bezoekadres;
- Namen van contactpersonen.

Onder bereikbaarheid moet tevens worden verstaan de wijze en de termijn waarop een reactie mag worden verwacht. Het pgb-bureau dient binnen zeven dagen te reageren op een verzoek van de budgethouder.

Toetsingsmethode

Controle van informatie voor pgb-houders, interview met verantwoordelijke functionaris(sen) en bereikbaarheidsprotocol.

15) Het pgb-bureau doet schriftelijk verslag van het intakegesprek met de budgethouder.

Toelichting

Het intakegesprek is het gesprek waarin kennis wordt gemaakt en eventueel eerste afspraken worden gemaakt. Op een intakeformulier dienen de volgende gegevens aan bod te komen:

- NAW-gegevens;
- Vraag van de budgethouder;
- Voor welke diensten er een aanbod is gedaan;
- Het beschikbare budget voor de diensten van het pgb-bureau (niet de hoogte van de indicatie)

(voorheen artikel 16 gedragscode)

Toetsingsmethode

Controle 5 klantdossiers en standaard intakeformulier.

16) De diensten die het pgb-bureau aanbiedt kunnen uitsluitend bestaan uit advisering, het verzorgen van de administratie en bemiddeling. (voorheen artikel 17 gedragscode)

Toelichting

Het pgb-bureau mag niet het gehele proces overnemen van de budgethouder. De regie ligt bij de budgethouder. Om belangenverstremming te voorkomen, levert het pgb-bureau zelf, noch enige andere (rechts)persoon uit de bedrijfsstructuur waarvan het pgb-bureau deel uitmaakt, zorg. Het aanbieden van andere diensten dan in dit artikel zijn beschreven, zijn niet toegestaan.

Toetsingsmethode

Controle KvK, Controle 5 klantdossiers, controle reclame informatie, controle website en interview met verantwoordelijke functionaris(sen).

17) Het pgb-bureau legt de gemaakte afspraken over de te leveren diensten en de daaraan verbonden tarieven vast in een schriftelijke overeenkomst. Het pgb-bureau verstrekt de budgethouder een exemplaar van deze schriftelijke overeenkomst. (voorheen artikel 18 gedragscode)

Toelichting

Onder tarieven moeten worden verstaan alle mogelijke kosten waarmee de budgethouder kan worden geconfronteerd, zoals:

- Uurtarief (honorarium);
- Kosten voor telefonisch contact;
- Reiskosten;
- Advertentiekosten ten bate van budgethouder;
- Kopieerkosten.

Indien een pgb-bureau een arrangement van diensten aanbiedt, moet elk element van dat arrangement duidelijk zijn en op tarieven herleidbaar. Tevens dient in de declaratie duidelijk te zijn welke onderdelen van de arrangementen zijn geleverd. Het dient transparant te zijn welke kosten uit het pgb kunnen worden betaald en welke kosten daarbuiten in rekening zullen worden gebracht.

Toetsingsmethode

Controle van tariefsinformatie in 5 overeenkomsten met pgb-houders en controle van declaraties uit 5 klantdossiers.

4.3.3 Administratie

18) Het pgb-bureau voert een inzichtelijke en volledige pgb-administratie. Op verzoek van de budgethouder verstrekt het pgb-bureau inzage in de pgb-administratie.

Toelichting

De administratie kan worden onderverdeeld in de aanvraag van de indicatie en toekenning van het pgb enerzijds en de besteding van het pgb anderzijds. De budgethouder heeft recht op elk gewenst moment inzage te hebben in de administratie. Afspraken hierover moeten worden gezien als afspraken over de te leveren diensten als bedoeld in criterium 17. Deze afspraken moeten dus ook door het pgb-bureau schriftelijk worden vastgelegd. Administratie via internet dient te worden voorzien van een beveiligde toegang. De pgb-administratie dient minimaal de volgende aspecten te bevatten:

- De overeenkomst;
- Gemaakte werkafspraken;
- Declaraties;
- Betaalbewijzen;
- Onkosten en uren die bij de budgethouder in rekening zijn gebracht;
- De verantwoording.

(voorheen artikel 19 gedragscode)

Toetsingsmethode

Controle 5 klantdossiers en protocol

19) Het pgb-bureau zorgt ervoor dat de budgethouder dagelijks inzichtelijk toegang heeft tot de pgb-administratie.

Toelichting

Uitgangspunt is dat de budgethouder zelf het beheer heeft over zijn budget. Indien het pgb-bureau hierin een gedeelde beheertaak heeft gekregen is dit criterium van toepassing. In dat geval geldt dat het pgb-bureau minimaal eens per maand inzicht geeft in de administratie. (voorheen artikel 23 gedragscode)

Toetsingsmethode

Controle 5 klantdossiers en interview betrokken functionarissen

20) Het pgb-bureau staat in voor de juistheid van de informatie die het verstrekt aan andere bij het pgb-beheer betrokken instanties. ([artikel 20 gedragscode](#))*Toelichting*

Dit criterium ziet onder meer toe op de verantwoording van de besteding van het pgb, die aan de hand van standaardformulieren aan het zorgkantoor of de gemeente moet worden gestuurd. De aanleiding voor het opnemen van dit criterium in dit eisenpakket is gelegen in excessen die zich in de praktijk hebben voorgedaan. Het gaat daarbij om pgb-bureaus die onjuiste informatie hebben verstrekt, ter verrijking van zichzelf. In dit eisenpakket is het accepteren van blanco formulieren al verboden.

Dit criterium legt een extra verantwoordelijkheid bij het pgb-bureau in het kader van het verstrekken van informatie. De werking van dit criterium beperkt zich niet uitsluitend tot de verantwoordingsformulieren, maar strekt zich uit tot alle communicatie met alle bij het pgb-beheer betrokken instanties. Dit betekent dat het pgb-bureau de budgethouder vrijwaart bij eventueel verhaal, in geval van door het pgb-bureau onjuist verstrekte informatie. De enige uitzondering op deze vrijwaring doet zich voor in geval van kwade opzet bij de budgethouder.

Toetsingsmethode

Controle standaardovereenkomst controle 5 klantovereenkomsten.

4.3.4 Financieel verkeer**21) Het pgb-bureau mag het pgb niet ontvangen op eigen rekening. ([artikel 21 gedragscode](#))***Toelichting*

Het pgb mag alleen op de rekening van de budgethouder of diens wettelijk vertegenwoordiger worden overgemaakt. Het geld mag nooit worden overgemaakt naar het pgb-bureau en daaraan gekoppelde ondernemingen.

Toetsingsmethode

Controle 5 klantdossiers en interview met verantwoordelijke functionaris(sen).

22) Het pgb-bureau mag slechts betalingen verrichten uit het pgb na expliciete goedkeuring van de budgethouder. ([artikel 20 gedragscode](#))*Toelichting*

Het pgb-bureau kan wel betalingen verrichten, maar alleen met handtekening van de budgethouder. In geval van periodieke betalingen kan aansluiting worden gezocht bij incassocontracten zoals deze gebruikelijk in de bankwereld worden gehanteerd. Het pgb-bureau mag nooit zelfstandig en alleen geld beheren van de budgethouder.

Toetsingsmethode

Controle standaardovereenkomst, controle 5 klantovereenkomsten.

23) Het pgb-bureau mag niet gelijktijdig curator of bewindvoerder zijn van de budgethouder. (voorheen artikel 24 gedragscode)

Toelichting:

De budgethouder is verplicht eventuele curatele of onderbewindstelling te melden aan het pgb-bureau. Het pgb-bureau vergewist zich ervan of de budgethouder onder curatele of bewind staat en kan niet alleen afgaan op mededelingen van de budgethouder of het ontbreken daarvan.

Toetsingsmethode

Controle standaardovereenkomst, controle 5 klantovereenkomsten.

CONCEPT

5. Kwaliteitssysteem

De dienst die voorzien is van het keurmerk moet voldoen aan de eisen die gelden voor keurmerkverlening. De dienst moet in overeenstemming zijn met de vastgelegde criteria. De verantwoordelijkheid hiervoor berust bij de certificaathouder.

Het kwaliteitssysteem van de dienstverlener moet voldoen aan de volgende eisen:

1. Een klachtenregistratie inclusief klachtenevaluatie moet aanwezig zijn;
2. Belangrijke standaarddocumenten (klant overeenkomsten etc) dienen systematisch te worden beheerd.

Bij deze eisen moeten de bevoegdheden binnen de organisatie zijn vastgelegd. Bovendien moeten de gegevens worden geregistreerd.

6. Onderzoek t.b.v. certificatie

6.1 Initieel onderzoek

Tijdens het initiële onderzoek wordt onderzocht of aan alle criteria uit dit document wordt voldaan.

Het onderzoek bestaat uit een audit op de locatie van de certificaataanvrager eventueel aangevuld met een documentenonderzoek op afstand. Het totaal aantal te besteden auditdagen is te vinden in de onderstaande tabel. Het aantal te besteden auditdagen hangt af van de grootte van de organisatie.

Organisatie fte's	Totaal aantal auditdagen	Tijdsbesteding
0-5 fte	1 dag	1 dag, audit op locatie
5-10 fte	1,5 dag	0,5 dag, documentenonderzoek op afstand + 1 dag, audit op locatie
>10 fte	2 dagen	2 dagen, audit op locatie

6.2 Geldigheidsduur certificaat

Wanneer het initiële onderzoek met positief resultaat is afgerond komt de organisatie in aanmerking voor een positief certificatieadvies. De geldigheidsduur van het certificaat is 3 jaar.

6.3 Periodieke controle

De onderzoeksfrequentie is ten minste 1 keer per jaar.

Op grond van gebleken wisselvalligheid van de dienstverlening en afhankelijk van de kwaliteitsborging van de certificaathouder kan een hogere onderzoeksfrequentie gekozen worden.

Tussentijdse controle vindt verder plaats als binnengekomen klachten daartoe aanleiding geven, als tussentijdse evaluaties van het kwaliteitssysteem daartoe aanleiding geven, of om na te gaan of aanwijzingen van het Keurmerkinstituut zijn opgevolgd.

Een controleonderzoek bestaat ten minste uit:

- verificatie of aan de criteria of delen hiervan wordt voldaan
- onderzoek van het kwaliteitssysteem

Organisatie fte's	Totaal aantal auditdagen	Tijdsbesteding
0-5 fte	0,5 dag	0,5 dag, audit op locatie
5-10 fte	1 dag	0,8 dag, audit op locatie
>10 fte	1 dag	1 dag, audit op locatie

6.4 Hercertificatie

Drie maanden voor de verloopdatum van het certificaat dient het heronderzoek te zijn gestart. Tijdens de hercertificatie wordt onderzocht of blijvend aan alle criteria uit dit document wordt voldaan. De tijdsbesteding is hetzelfde als bij het initiële onderzoek.

6.5 Vakbekwaamheid certificatiepersoneel

De auditor moet aan de volgende eisen voldoen:

Opleiding: minimaal HBO werk en denkniveau.

Ervaring:

Twee jaar ervaring als certificatiemanager/auditor bij een certificerende instelling.

De beslisser moet aan de volgende eisen voldoen:

Opleiding: minimaal HBO

Ervaring: Twee jaar ervaring in een certificatie-instelling of vergelijkbaar.