



De **11** belangrijkste regels van de gedragscode voor pgb-bureaus

# Zo beoordeelt u zélf de kwaliteit van een pgb-bureau

Hebt u moeite met het vinden van goede hulpverleners? Of vindt u het lastig om zelf de pgb-administratie te doen? Dan zit u misschien te overwegen om een pgb-bureau in de arm te nemen. Maar door de berichten in de media over malafide bureaus, aarzelt u en twijfelt u aan het bureau dat u op het oog heeft. Daarom werkt Per Saldo aan een keurmerk waardoor u in één oogopslag kunt zien of een bureau goed is. De gedragscode, de basis voor een dergelijk keurmerk, is nu klaar. Hopelijk volgt het keurmerk binnen een jaar en kan onafhankelijk getoetst worden of een bureau op de juiste manier werkt. Maar met de gedragscode in de hand kunt u al wel zelf een oordeel vormen over een pgb-bureau.

# De 11 belangrijkste regels

Hoe kunt u als budgethouder met de gedragscode in handen, toetsen of een pgb-bureau volgens goede regels werkt? Per Saldo, de vereniging van budgethouders, zet voor u de 11 belangrijkste regels uit de gedragscode op een rij.

- 1** Voordat u met een pgb-bureau in zee gaat, krijgt u alle noodzakelijke bedrijfsinformatie en informatie over diens werkwijze.  
U heeft het recht om vooraf te weten hoe het pgb-bureau te werk gaat. Het bureau moet u informatie geven over:
  - a. de bedrijfsstructuur waarvan het pgb-bureau deel uitmaakt
  - b. de diensten die het pgb-bureau aanbiedt
  - c. tarieven van de dienstverlening
  - d. kwalificaties van de medewerkers van het pgb-bureau
  - e. aard van het klantenbestand
  - f. deelname van het pgb-bureau aan een keurmerk en/of lidmaatschap van een branchevereniging
  - g. wijze waarop het bureau aan u verantwoording aflegt
  - h. informatie over de klachten- en geschillenregeling
  - i. contactgegevens en informatie over de bereikbaarheid van het bureau
- 2** Voordat u een overeenkomst sluit met een pgb-bureau moet het bureau ervoor zorgen dat u alle consequenties ervan begrijpt.  
Het pgb-bureau moet de consequenties van de afspraken goed met u bespreken en u bedenktijd en de gelegenheid geven het aan een derde onafhankelijk persoon voor te leggen.
- 3** De afspraken die worden gemaakt over de te leveren diensten, plus de tarieven, worden door het pgb-bureau in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd.  
In de overeenkomst zijn de afspraken duidelijk omschreven en is duidelijk te zien aan welke diensten de tarieven gekoppeld zijn.
- 4** U bent opdrachtgever van het bureau en heeft zelf de regie.  
Uw vraag is uitgangspunt en niet het aanbod van desbetreffende bureau. Het pgb-bureau moet dus uw vraag goed helder krijgen. Het pgb-bureau kan adviseren bij het maken van een keuze tussen zorg in natura en een pgb. Alle adviezen worden vastgelegd in uw klantdossier. Het pgb-bureau moet daarmee kunnen aangeven welke mogelijkheden zijn bekeken en hoe adviezen tot stand zijn gekomen.
- 5** Het pgb-bureau mag niet gelijktijdig curator of bewindvoerder zijn van de budgethouder.
- 6** De diensten die het pgb-bureau aanbiedt, kunnen bestaan uit de advisering, het verzorgen van de administratie en zorgbemiddeling.  
Het pgb-bureau mag niet het hele pgb-beheer van u overnemen. Het bureau mag daarom niet ook zelf zorg verlenen.
- 7** Het pgb-bureau zoekt vanuit de voorkeuren die u heeft aangegeven naar een passende zorg- of hulpverlener.  
Het bureau moet u vragen wat u belangrijk vindt en biedt u een keuze. U beslist uiteindelijk zelf welke zorg- of hulpverlener de zorg of hulp gaat leveren.
- 8** Het pgb-bureau kan u helpen bij het beheren van uw pgb, maar u houdt zelf de regie.  
Het pgb-bureau heeft alleen contact met de betrokken instanties op verzoek van u of in het bijzijn van u. Het pgb-bureau staat in voor de juistheid van de informatie die het verstrekt aan betrokken instanties. Ook alle post aangaande het pgb komt binnen op uw adres.
- 9** Het pgb-bureau levert administratieve diensten op de manier zoals u dat wilt.  
Vooraf worden er afspraken gemaakt over de omvang en frequentie van de dienstverlening en contactmomenten. Dit wordt schriftelijk vastgelegd. Het pgb-bureau kan slechts betaalingen verrichten uit het pgb na expliciete goedkeuring van u. U kunt te allen tijde inzage krijgen in uw pgb-administratie.
- 10** Het pgb-bureau accepteert geen getekende blanco formulieren.  
U wordt alleen gevraagd volledig ingevulde formulieren in te vullen. Immers, u bent verantwoordelijk dus u moet weten waarvoor u tekent.
- 11** Het pgb-bureau mag het pgb niet ontvangen op eigen rekening.  
Het pgb mag alleen op rekening van u of uw wettelijke vertegenwoordiger worden overgemaakt. Het geld mag niet overgemaakt worden op rekening van het pgb-bureau en daaraan gekoppelde ondernemingen.

## Zélf verantwoordelijk

Als u besluit met een pgb-bureau te gaan werken, moet u zich realiseren dat u altijd zélf verantwoordelijk blijft voor alles wat met úw pgb te maken heeft. Om die reden is het belangrijk dat een pgb-bureau op een goede en zuivere manier werkt, en dus volgens deze 11 regels van de gedragscode. De gedragscode is namelijk zo opgesteld dat er over de dienstverlening duidelijke, schriftelijke afspraken gemaakt moeten worden en dat er op allerlei momenten overleg moet zijn met u, zodat u zelf kunt beoordelen of alles goed verloopt aangaande uw pgb.

De gehele gedragscode vindt u op [www.pgb.nl](http://www.pgb.nl) onder 'kwaliteit'.