



SERVICEBERICHT PGB IS EEN NIEUWSBRIEF VAN DE SOCIALE VERZEKERINGSBANK EN VERSCHIJNT VIER KEER PER JAAR. IN DECEMBER ONTVANGEN ALLE HOUDERS VAN EEN PERSOONSGEBONDEN BUDGET DIT SERVICEBERICHT.

17

Het volgende nummer verschijnt in maart 2010.

Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Het Servicecentrum PGB is er voor u. Bij ons kunt u terecht voor:

- advies over uw rechten en plichten als opdrachtgever en werkgever
- loondoorbetaling als uw zorgverlener ziek is
- het inschakelen van een arbodienst
- rechtsbijstand
- schadevergoeding (wettelijke aansprakelijkheid)
- modelovereenkomsten

Daarnaast kunnen wij u helpen bij uw salarisadministratie als u elke maand belasting afdraagt over het loon van uw zorgverlener. Dat is het geval als u een arbeidsovereenkomst heeft met een zorgverlener die op vier of meer dagen per week bij u werkt. Of als u en uw zorgverlener kiezen voor 'opting-in'. Wij betalen uw zorgverlener en de Belastingdienst, sturen elke maand een overzichtelijke loonstrook en na afloop van het jaar een jaarpogave. U betaalt ons daar niets voor.

Wilt u meer informatie?

Vraag een informatiepakket aan via 030 264 82 00 of pgb@svb.nl.

INHOUD

Schadevergoeding en rechtsbijstand

Persoonlijk advies

Is uw zorgverlener ziek?

Bent u werkgever?

Puzzel

Directeur Alfred van den Berg van SVB Servicecentrum PGB:

'We willen budgethouders nog beter helpen met persoonlijk advies'

Onderzoek laat zien dat budgethouders erg tevreden zijn over het Servicecentrum PGB. Toch verwacht directeur Alfred van den Berg de dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Dat wil hij komend jaar bereiken met meer persoonlijk advies en uitbreiding van de elektronische diensten. 'Via onze website kunnen budgethouders straks veel zaken makkelijker en sneller zelf regelen.'

Hoe verwacht je de dienstverlening te kunnen verbeteren?

'Voor veel wijzigingen is straks geen papieren formulier meer nodig; onze klanten kunnen steeds meer wijzigingen doorgeven via onze website. Ook onze telefonische dienstverlening gaat veranderen.'

Wat gaat er veranderen?

'Op dit moment wordt elk telefoontje aangenomen door medewerkers van ons Kenniscentrum. Zij hebben op de meestgestelde vragen een antwoord. Maar als ze een vraag krijgen over bijzondere persoonlijke omstandigheden, moeten zij een klant doorverbinden naar bijvoorbeeld de salarisadministratie of de afdeling die alle ziekmeldingen verwerkt. Komend jaar gaan we meer medewerkers van verschillende afdelingen samenvoegen.'

En wat levert dat op?

'Wie ons belt, krijgt iemand aan de lijn met inhoudelijke kennis en toegang tot het persoonlijke dossier. Zo zijn we in staat om elke vraag direct te beantwoorden en budgethouders nog beter te helpen met persoonlijk advies. Alleen in bijzondere gevallen zullen we iemand doorverbinden met een collega die gespecialiseerd is in een bepaald onderwerp. En als we echt niet in staat zijn om een vraag te beantwoorden, helpen we om het juiste loket te vinden, bijvoorbeeld

beeld van het zorgkantoor, het indicatieorgaan, een belangenvereniging of de gemeente. Zo helpen we iedereen zijn weg te vinden in de soms warrige wereld van het PGB.'

Je noemde ook de website. Hoe wil je die gebruiken om de dienstverlening te verbeteren?

'Via onze website kunnen budgethouders straks veel zaken zelf regelen. Dat is makkelijker en sneller. Het enige wat ze daarvoor nodig hebben is een DigiID: hun digitale handtekening voor de overheid, die bijvoorbeeld ook door de Belastingdienst en veel gemeenten gebruikt wordt. Op dit moment kunnen budgethouders hun DigiID al gebruiken om urendeclaraties aan ons door te geven.'

Kun je nog meer voorbeelden geven?

'Halverwege 2010 moet het voor alle budgethouders mogelijk zijn om hun gegevens online te raadplegen en te wijzigen. Daarnaast willen we budget-



Alfred van den Berg

houders in staat stellen om via onze website ziek- en herstelmeldingen door te geven. We maken nu al gebruik van elektronische modelovereenkomsten die je helpen bij het invullen, maar we gaan de mogelijkheden uitbreiden en het gebruiksgemak vergroten. Ook de website voor gemeenten willen we komend jaar aanpakken. We richten een webportaal in waar gemeentemedewerkers alle benodigde informatie vinden en gegevens met ons kunnen uitwisselen.'

Wat schieten budgethouders daarmee op?

'Door goed samen te werken met gemeenten, kunnen we budgethouders beter van dienst zijn. Dat doen we bijvoorbeeld door voorlichtingsbijeenkomsten voor budgethouders te organiseren. Het webportaal is een andere manier om dat doel te bereiken.'

Gaat het Servicecentrum PGB ook 'twitteren'?

'We onderzoeken serieus of onze klanten daar belangstelling voor hebben. Dat geldt ook voor andere technieken, zoals sms: vinden budgethouders het prettig om een sms'je te ontvangen als we gaan incasseren? Of een andere vraag: is het handig om met ons te kunnen chatten?'

Denk je dat daar behoefte aan is?

'Dat gaan we in kaart brengen. We merken wel dat er in het algemeen behoefte is aan elektronische dienstverlening. Dat horen we niet alleen van individuele budgethouders, maar ook van belangenverenigingen, zorgkantoren, het College voor Zorgverzekeringen en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Voor alle duidelijkheid: wie geen behoefte heeft aan elektronische dienstverlening, kan gewoon de telefoon blijven gebruiken of een brief schrijven. We stellen iedereen in staat om het zichzelf zo makkelijk mogelijk te maken.'

**'We helpen iedereen
zijn weg te vinden in
de soms warrige
wereld van het PGB'**

Schadevergoeding en rechtsbijstand

Als opdrachtgever of werkgever kunt u te maken krijgen met onverwachte situaties. U en uw zorgverlener kunnen bijvoorbeeld schade oplopen tijdens het werk. Of u kunt een conflict krijgen met uw zorgverlener. Het is erg kostbaar om u persoonlijk voor zulke situaties te verzekeren. Daarom kunt u bij ons terecht voor deskundig advies, schadevergoeding en rechtsbijstand.

ADVIES EN RECHTSBIJSTAND

Heeft u een conflict met uw zorgverlener of met een zorginstelling? Het Servicecentrum PGB kan u helpen. Wij kunnen u informatie geven en adviseren over uw rechten en plichten als werkgever of opdrachtgever. Ook heeft het Servicecentrum PGB een rechtsbijstandsverzekering voor u afgesloten. Er zijn voor u geen kosten verbonden aan de rechtsbijstand die u via deze verzekering kunt krijgen.

Houdt uw zorgverlener of zorginstelling zich niet aan de afspraken die u heeft gemaakt in de zorgovereenkomst? Of wilt u uw zorgverlener ontslaan? Dan raden wij u aan dit zo snel mogelijk telefonisch met ons te bespreken. Wij zullen u vragen meer te vertellen over de situatie, zodat wij u vertrouwelijk juridisch advies kunnen geven. Als het nodig is, geven wij uw melding door aan de juridische adviseurs van de rechtsbijstandsverzekering. Zij helpen u dan verder.



De rechtsbijstandsverzekeraar kan u ook helpen in andere situaties. Bijvoorbeeld als u een bemiddelingsbureau in de arm heeft genomen dat financieel in de problemen komt, waardoor u een deel van uw budget kwijt dreigt te raken. Of als uw zorgverlener of zorginstelling onvoldoende zorg levert, of te hoge bedragen in rekening brengt.

SCHADE TIJDENS HET WERK

Het kan gebeuren dat uw zorgverlener tijdens het werk schade bij u veroorzaakt. Of dat uw zorgverlener tijdens het werk schade oploopt waarvoor u als budgethouder wettelijk aansprakelijk bent. Het Servicecentrum PGB heeft voor beide risico's een schaderegeling. Als uw eigen verzekering of die van uw zorgverlener de schade niet dekt, dan kunt u bij het Servicecentrum PGB terecht.

Neem in geval van schade direct contact met ons op. Een schadedeskundige zal beoordelen of u in aanmerking komt voor een vergoeding.

MEER WETEN?

In de brochures 'Rechtsbijstand bij conflicten en ontslag' en 'Schade en aansprakelijkheid' leest u meer over de voorwaarden van de rechtsbijstandsverzekering, en de schaderegelingen. Deze brochures vindt u op onze website svb.nl/pgb onder 'Brochures en formulieren'. Als u vragen heeft, kunt u ons natuurlijk ook bellen via telefoonnummer 030 264 82 00.

Persoonlijk advies

Welke overeenkomst sluit u af met uw zorgverlener? Wat komt er kijken bij het afspreken van een loon voor uw zorgverlener? Wat kunt u het beste doen als u een conflict heeft met uw zorgverlener? Wat is 'loonheffingskorting'? Het is belangrijk dat u goed weet wat uw rechten en plichten zijn als opdrachtgever of werkgever. En dat u met uw zorgverlener afspraken maakt over werktijden, werkzaamheden en het loon. Heeft u vragen over deze onderwerpen? U kunt ons altijd bellen voor informatie of persoonlijk advies via telefoonnummer 030 264 82 00. En als wij u niet van dienst kunnen zijn, geven wij u het telefoonnummer van de instantie die u verder helpt.

Kerst en Nieuwjaar

Het Servicecentrum PGB is gesloten op vrijdag 25 december 2009 en op vrijdag 1 januari 2010. Op alle andere doordeweekse dagen zijn wij gewoon geopend van 8.00 tot 17.00 uur.

Verantwoording

Krijgt u uw budget van het zorgkantoor? Dan heeft u tot en met 2 februari 2010 de tijd om verantwoording af te leggen over de besteding van uw budget van 2009. Welke bestedingen wel en niet worden geaccepteerd, kunt u vragen aan uw zorgkantoor.

Krijgt u uw budget van de gemeente? Uw gemeente vertelt u welke bestedingen u wel en niet kunt verantwoorden, en tot wanneer u tijd heeft om verantwoording af te leggen over uw budget in 2009.

Urenbriefjes 2009

Wilt u dat de urenbriefjes over 2009 op de jaaropgave 2009 komen te staan? Stuur u die dan vóór 8 januari 2010 naar ons toe.

Is uw zorgverlener ziek?

Is uw zorgverlener ziek en heeft u een arbeidsovereenkomst afgesloten? Dan bent u verplicht om tijdens de ziekteperiode het loon door te betalen. Deze verplichting start op de eerste ziektedag van uw zorgverlener. U ontvangt van ons een vergoeding van de loonkosten van uw zieke zorgverlener. Die vergoeding gaat in op de dag waarop u ons op de hoogte brengt van de ziekte. Het is daarom van belang dat u een ziekmelding binnen 24 uur aan ons doorgeeft. De vergoeding die u ontvangt, is bedoeld om een vervangende hulp in te schakelen.

Arbodienst

U bent als werkgever verplicht om zieke werknemers zo snel mogelijk weer aan het werk te krijgen. Wij helpen u daarbij door de ziekmelding door te geven aan een arbodienst. Deze arbodienst helpt om het herstel van uw zorgverlener te bevorderen.

Na elk contact tussen de arbodienst en uw zorgverlener krijgt u bericht. U bent verplicht om deze 'voortgangsrapportage' te lezen en te bespreken met uw zieke zorgverlener. Er kan namelijk belangrijke informatie in staan. Heeft u één week na de ziekmelding nog geen voortgangsrapportage ontvangen? Neem dan contact met ons op.

Ook wij worden op de hoogte gebracht van elk voortgangsverslag. Als blijkt dat u of uw zorgverlener onvoldoende meewerkt aan de verzuimbegeleiding van de arbodienst, kunnen wij de vergoeding van de loonkosten stoppen. Werkt uw zorgverlener onvoldoende mee, dan vervalt ook uw plicht om het loon door te betalen. Besteedt u de salarisadministratie aan ons uit? Dan kunnen wij op uw verzoek de loondoorbetaling aan uw zorgverlener stopzetten.

Bent u werkgever?

U bent 'volledig werkgever' als u een arbeidsovereenkomst heeft afgesloten met een zorgverlener die minimaal vier dagen in de week voor u werkt. Het maakt niet uit hoeveel uur per dag uw zorgverlener werkt. Als volledig werkgever bent u verplicht om een salarisadministratie bij te houden voor uw zorgverlener.

Wat betekent dit voor u?

Als volledig werkgever moet u er rekening mee houden dat u voor uw zorgverlener ook werknemersverzekeringen moet betalen. Deze zogeheten werkgeverslasten betaalt u bovenop het brutoloon dat u met uw zorgverlener afspreekt. Uw loonkosten zijn hierdoor ongeveer 20 % hoger. Spreekt u bijvoorbeeld met de zorgverlener een brutoloon af van € 1.000,-, dan kost dat u ongeveer € 1.200,-.

Besteedt u de salarisadministratie volledig aan ons uit? Dan schrijven wij dus meer van uw rekening af dan alleen het brutoloon. Houd daar rekening mee als u de hoogte van het brutoloon van uw zorgverlener bepaalt.

Incassodata 2010

Hieronder ziet u de incasso- en uitbetalingdata voor de eerste helft van 2010. De uitbetalingdatum is de datum waarop het Servicecentrum PGB het salaris van uw zorgverlener overmaakt. Uw zorgverlener ontvangt het salaris twee tot vijf werkdagen later. Dit is afhankelijk van de bank.

Incasso	Uitbetaling
15 januari	25 januari
17 februari	25 februari
17 maart	25 maart
16 april	26 april
18 mei	27 mei
16 juni	24 juni

VRAGEN? | VRAGEN!

? Wat houdt het uitbesteden van mijn salarisadministratie in? En hoe doe ik dat?

! Als u uw salarisadministratie volledig aan ons uitbesteedt, halen wij maandelijks het loon en de afdrachten aan de Belastingdienst van uw rekening af. Deze bedragen maken wij vervolgens over aan uw zorgverlener en aan de Belastingdienst. Ook onderhouden we de contacten met de Belastingdienst, maken wij de salarisstroken voor uw zorgverlener en versturen wij na afloop van het jaar de jaaropgave.

Wilt u liever zelf uw zorgverlener uitbetalen, maar wel salarisstroken en jaaropgaven ontvangen? Dan kunt u

kiezen voor gedeeltelijke uitbesteding. U maakt de bedragen op de loonstrook dan zelf over naar uw zorgverlener en de Belastingdienst.

Om uw salarisadministratie aan ons uit te besteden, kunt u zich bij ons aanmelden. Neem contact met ons op via telefoonnummer 030 264 82 00. We sturen u dan een aanmeldingspakket met alle informatie die u nodig heeft.

? Moet mijn zorgverlener op feestdagen werken?

! In uw zorgovereenkomst kunt u afspreken op welke dagen uw zorgverlener voor u werkt. Valt een afgesproken werkdag op een feestdag?

Dan moet uw zorgverlener gewoon werken. U bent namelijk niet wettelijk verplicht om uw zorgverlener een vrije dag te geven. Wij adviseren om duidelijke afspraken met uw zorgverlener te maken over werken op feestdagen. U kunt bijvoorbeeld afspreken dat uw zorgverlener op een andere dag bij u komt werken als een afgesproken werkdag op een feestdag valt.

? Wanneer ontvang ik de jaaropgave?

! Als u de salarisadministratie aan ons uitbesteedt, ontvangt u de jaaropgave van uw zorgverlener voor het jaar 2009 uiterlijk 15 februari 2010.

L	O	T	S	E	B	B	I	R	K	W	R	N	I	R	N	S	
J	S	F	E	E	S	T	W	E	N	A	A	E	E	S	E	N	
E	T	N	L	O	B	E	I	L	O	C	L	D	T	U	G	A	
R	E	N	I	D	H	D	J	S	H	K	R	K	L	N	N	R	
D	R	E	N	D	I	E	R	T	A	E	E	A	O	E	I	K	
E	R	E	N	G	A	P	M	A	H	C	L	I	O	E	Z	W	
N	E	N	K	F	I	I	R	L	A	C	J	R	P	K	N	A	
N	T	G	N	I	S	S	E	F	E	B	I	O	D	E	K	N	
E	J	E	E	S	U	T	N	E	V	D	A	L	R	R	E	T	
B	E	L	V	E	R	S	I	E	R	I	N	G	O	S	R	L	
O	T	E	S	E	J	T	R	E	E	P	F	O	O	T	S	J	
O	D	N	A	M	T	S	R	E	K	U	A	G	N	W	T	I	
M	E	H	E	L	H	T	E	B	D	A	W	E	N	E	B	P	
S	P	A	L	F	L	E	P	P	A	E	M	P	Z	N	O	R	
I	A	A	R	R	E	S	L	E	E	D	O	E	O	S	M	U	
E	X	R	E	B	M	E	C	E	D	A	L	P	E	P	E	U	
R	U	D	O	L	F	I	G	E	D	A	C	H	T	E	L	N	V

Zoek de volgende woorden:

advent, appelflap, arreslee, baard, bethlehem, cadeau, champagne, december, denneboom, diner, engelenhaar, ezel, feest, gedachte, gloria, herder, kaars, kalkoen, kameel, kerstbomen, kerstman, kerstwens, krans, kribbe, lichtjes, nachtmis, noordpool, oliebol, pax, poedersuiker, rendier, rudolf, sneeuwpop, sier, stal, stol, sterretje, stoofpeertjes, versiering, vuurpijl, want, winter, zingen

De overgebleven letters vormen een zin.

Decemberpuzzel

Doe mee aan de puzzel en maak kans op een cadeaubon ter waarde van 50 euro! Mail het antwoord vóór 31 januari 2010 naar redactieservicebericht@svb.nl of stuur een kaartje naar:

SVB Servicecentrum PGB
t.a.v. Oplossing Puzzel
Postbus 8064
3503 RA Utrecht

HET SERVICEBERICHT IS EEN UITGAVE VAN HET SVB SERVICECENTRUM PGB. HIERIN KUNT U LEZEN OVER RELEVANTE ONTWIKKELINGEN, WETSWIJZIGINGEN EN INFORMATIE OVER ONZE DIENSTVERLENING. HET BERICHT VERSCHIJNT VIER KEER PER JAAR. HET IS PRIMAIR BESTEMD VOOR DE KLANTEN VAN HET SERVICECENTRUM PGB EN HET WORDT OOK VIA WWW.SVB.NL/PGB VERSPREID.

OPLAGE 145.000 **REDACTIE** SERVICECENTRUM PGB; POSTBUS 8038, 3503 RA UTRECHT

TELEFOON 030-264 82 00;

E-MAIL redactieservicebericht@svb.nl.

TEKST INTERVIEW: MARCEL ULJEE

FOTO: NFP FOTOGRAFIE

MENSEN MET EEN LEESHANDICAP KUNNEN HET SERVICEBERICHT GRATIS OP DAISY-CD BIJ ONS BESTELLEN.