



RESULTATEN EVALUATIE AANPAK PGB-WMO GEMEENTE OSS

1. INLEIDING

PERSOONSGEBONDEN BUDGET ALS WETTELIJKE TAAK

Gemeenten zijn vanuit de Wmo 2015 wettelijk verplicht om de mogelijkheid voor een persoonsgebonden budget (pgb) te creëren. Het pgb is een subsidie van de overheid, waarmee mensen zelf de zorg kunnen inkopen die zij nodig hebben.

Het pgb kan ingezet worden vanuit de Wlz, Wmo, Zvw en de Jeugdwet. De verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van pgb ligt bij gemeenten. Een pgb wordt onder een drietal voorwaarden verstrekt:

1. De cliënt dient naar oordeel van het college voldoende in staat te zijn om op eigen kracht, dan wel met hulp uit zijn/haar (sociale) netwerk, de aan een pgb verbonden taken op verantwoorde wijze uit te voeren;
2. De cliënt dient de wens om de maatwerkvoorziening als pgb te krijgen te motiveren;
3. Naar het oordeel van het college is de kwaliteit gewaarborgd van de diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen die tot de individuele voorziening behoren en die de cliënt wil betrekken.

Zoals beschreven in de Nadere Regels en Beleidsregels Maatschappelijke Ondersteuning Oss 2021 (art. 3.2.5) kan de gemeente Oss een pgb weigeren als:

1. De inwoner zelf niet in staat is of blijkt te zijn een pgb budget te beheren of zorginhoudelijke afspraken te maken en er ook niemand in zijn/haar omgeving is die dit voor hem kan doen;
2. Er sprake is van vastgesteld oneigenlijk gebruik of misbruik van een pgb in het verleden, of als er anderszins niet aan de geldende regels en verantwoordelijkheden is gehouden en dit verwijtbaar is;
3. Het een toekenning betreft voor collectief vraagafhankelijk vervoer;
4. De voorziening zich niet leent voor een pgb, bijvoorbeeld omdat er sprake is van een progressief ziektebeeld of een kindervoorziening waarbij op voorhand vaststaat dat de voorziening binnen korte tijd vervangen moet worden.

AANLEIDING

We hebben het huidige beleid van de gemeente Oss, en de uitvoering hiervan, geëvalueerd.

Verschillende aandachtspunten zijn intern bekeken en besproken:

- Toetsen van pgb-vaardigheid, hoe doe je dat?;
- Toetsing van kwaliteit bij pgb-zorgaanbieders (hoe doe je dat en wie doet dat?);
- Eenduidig pgb beleid;
- Vertaling van papier (beleid) naar inbedding in processen (borging);
- Onduidelijkheid omtrent rolverdeling (taken en verantwoordelijkheden) in het pgb-proces.

Deze notitie biedt een overzicht van de uitkomsten van deze evaluatie, aangevuld met extra informatie over de implementatie van de aanbevelingen. De aanbevelingen vragen om een verandering in de werkprocessen van consulenten. De impact van deze aanpassingen is in kaart gebracht in deze notitie.

PGB IN DE GEMEENTE OSS

De gemeente Oss geeft uitvoering aan het pgb op basis van acht uitgangspunten Tabel 1(Tabel 1). Het pgb dient bijvoorbeeld een bewuste keuze te zijn en is een gelijkwaardig alternatief van het inkopen van zorg middels Zorg in Natura. Voor alle processen binnen het sociaal domein in Oss werken we volgens de principes van *de bedoeling*, volgens de *Samenwerkwijze* en volgens de *Routekaart tot ondersteuning*. Deze principes bieden ook de basis van de wijze waarop we om willen gaan met pgb's.

Tabel 1: Osse uitgangspunten uitvoering pgb

1.	Een pgb is een gelijkwaardig alternatief van Zorg in Natura
2.	Een pgb is een bewuste keuze
3.	Kwetsbare inwoners die een pgb willen ontvangen worden beschermd
4.	De kwaliteit van de zorg(verlener) die wordt ingekocht met een pgb, voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen
5.	De hoogte van het pgb is toereikend
6.	Het pgb moet volledig ten goede komen aan de ondersteuning zelf
7.	Bepaalde vormen van ondersteuning kunnen niet met een pgb worden ingekocht
8.	De gemeente Oss werkt vanuit de principes van de bedoeling, de Samenwerkwijze en de Routekaart tot ondersteuning

Data van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) laat zien dat het totale pgb-budget van de gemeente Oss voor Wmo-Begeleiding en Wmo-Huishoudelijke Hulp in 2021 €1.850.000 was (Tabel 2). Er waren bij de SVB 127 geregistreerde budgetten voor Wmo-Begeleiding en 130 registreerde budgetten voor Wmo-Huishoudelijke Hulp (Tabel 3).

In 2022 was het totale pgb-budget voor Wmo-Begeleiding en Wmo-Huishoudelijke Hulp €1.171.000. Dit bedrag was opgebouwd uit 91 budgetten voor Wmo-Begeleiding en 102 budgetten voor Wmo-Huishoudelijke Hulp.

In 2023 is er sprake van 84 budgetten voor Wmo-Begeleiding en 95 budgetten voor Wmo-Huishoudelijke Hulp. Dit vormt 93% van het aantal budgetten t.o.v. 2022. Naar verwachting zal de hoogte van de budgetten voor 2023 vergelijkbaar zijn met het voorgaande jaar.

Het totale pgb-budget zoals geregistreerd bij de SVB is in de afgelopen jaren gedaald. Deze daling is, onder andere, resultaat van een wijziging in beleid. Hierdoor worden er bijvoorbeeld minder maatwerkoplossingen afgegeven op basis van pgb in Beschermd Wonen en Jeugd. Er wordt vaker gekozen voor financiering middels Zorg in Natura. Tevens is het gemiddelde bedrag per budget gedaald. Deze daling is inmiddels gestagneerd en naar verwachting zal het aantal geregistreerde pgb-budgetten vergelijkbaar blijven in de komende jaren.

Tabel 2: Aantal geregistreerde budgetten bij de SVB, per type ondersteuning

Type ondersteuning	2021 (aantal)	2022 (aantal)	2023 (aantal)
Wmo-Begeleiding	127	91	84
Wmo-Huishoudelijke Hulp	130	102	95
Totaal	257	193	179

Tabel 3: SVB budgetten pgb (x €1.000)

Type ondersteuning	2021 (€)	2022 (€)
WMO-Begeleiding	1.508	932
WMO-Huishoudelijke Hulp	342	239
Totaal	1.850	1.171

2. BEGRIPPENLIJST

Bewustekeuze-gesprek	<p>In dit gesprek toetst de consulent Wmo van het CJG de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoet iemand aan de voorwaarden van het pgb?; • Is de cliënt in staat om het pgb te beheren?; • Is het een vrije, bewuste keuze om voor het pgb te kiezen? Dit houdt in dat er niet primair wordt gekozen voor pgb omdat Zorg in Natura de benodigde ondersteuning niet kan leveren. Er wordt gekozen vanuit een bewuste keuze voor flexibiliteit, waarin de vraag van de budgethouder centraal staat en niet het aanbod.
Checklist pgb-zorgaanbieders	<p>In deze checklist staan de voorwaarden waar bij elke aanvraag van de cliënt aan moet worden voldaan door de zorgverlener. Deze voorwaarden dienen te worden gecheckt door de Wmo-consulenten. Om deze checklist in te vullen, maakt de Wmo-consulent eventueel gebruik van het door de zorgverlener ingevulde kwaliteitsformulier en het gesprek met de budgethouder. De checklist is een aanvulling op het formulier <i>leidraad toetsing pgb</i> van de VNG.</p>
Formulier toetsing kwaliteitseisen pgb-zorgaanbieders Wmo	<p>Dit is een nieuw formulier om de kwaliteit aan de voorkant goed in te schatten en preventief op fouten en fraude te werken.</p> <p>De gemeente stelt dit formulier beschikbaar aan pgb-budgethouders waarmee zij de kwaliteit van de zorgverlener kunnen toetsen. De zorgverlener vult het formulier in en geeft aan hoe hij de kwaliteitseisen waarborgt. Het gaat hier niet om zorgverleners uit het sociaal netwerk. Het aanleveren van dit formulier bij de gemeente is geen verplichting.</p>
Leidraad toetsing	<p>Dit is een werkwijze kader van de VNG voor consulenten om pgb-vaardigheid te toetsen bij budgethouders. Dit kader kunnen de Wmo-consulenten hanteren tijdens de gesprekken met de cliënt/ budgethouder.</p>
Pgb-(budget)plan Wmo	<p>De pgb-budgethouder vult dit plan in en neemt deze door met zijn/haar Wmo-consulent.</p>
Regionaal kwaliteitskader Wmo	<p>Dit kwaliteitskader is ontwikkeld en vastgesteld door de Regio Brabant Noordoost-Oost.</p>
10-punten vaardigheid	<p>Toegangsmedewerkers en Wmo-consulenten kunnen door middel van dit vaardigheidskader toetsen of de cliënt pgb-vaardig is. De cliënt dient dan te voldoen aan de 10 benoemde punten.</p>

3. PGB-BELEID HUIDIGE SITUATIE

Om de huidige situatie rondom het pgb-beleid Wmo in de gemeente Oss in kaart te brengen zijn er verschillende onderdelen van het pgb-proces geëvalueerd. Hieruit is gebleken dat er knelpunten ontstaan in het pgb-proces, bijvoorbeeld in het voeren van eenduidig beleid, de informatieverstrekking en de procesafspraken. De rolverdeling, het toetsen van pgb-vaardigheid en de motivatieplicht bleken hierin de voornaamste praktische knelpunten. De onderstaande tabel geeft de bevindingen weer.

Tabel 4: Knelpunten huidige situatie Pgb-beleid

Onderwerp	Knelpunten
Eenduidig beleid	<ul style="list-style-type: none"> Het lijkt alsof pgb vaak wordt afgegeven als alternatief voor Zorg in Natura (ZiN), dit impliceert dat het pgb niet volledig een bewuste keuze is; Het is onduidelijk hoe strikt de gemeente Oss de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een pgb wil toetsen.
Informatieverstrekking	<ul style="list-style-type: none"> Het is voor de Wmo-consulenten onduidelijk hoe inwoners en zorgverleners worden geïnformeerd over pgb; De informatie over het pgb-proces op de website van de gemeente Oss is onvolledig.
Rolverdeling	<ul style="list-style-type: none"> De werkinstructies voor Wmo-consulenten zijn niet bij alle consulenten bekend; Het is voor Wmo-consulenten onduidelijk wie verantwoordelijk is voor welke stap in het pgb-proces; Wmo-consulenten zijn momenteel niet allemaal in staat om te controleren hoe het pgb besteed wordt, onder andere omdat niet iedereen kan inloggen bij de SVB.
Toetsen pgb-vaardigheid	<ul style="list-style-type: none"> Er bestaat een afwijkend perspectief wat betreft het toetsen van pgb-vaardigheid. Wmo-consulenten geven aan dat er altijd wordt onderzocht of een persoon pgb-vaardig is, andere geïnterviewden delen dit beeld niet; Wmo-consulenten missen werkafspraken over de tussentijdse check bij een evaluatiemoment of na verlenging van een pgb-indicatie.
Motivatieplicht	<ul style="list-style-type: none"> Pgb wordt toegekend wanneer blijkt dat het gecontracteerde aanbod niet afdoende is. Hierdoor is er geen sprake van een volledig bewuste keuze voor pgb.

AANBEVELINGEN

De onderstaande tabel geeft de aanbevelingen weer met betrekking tot het pgb-beleid. Tevens is de impact van de implementatie van de aanbevelingen weergegeven. Om nog beter aan de wettelijke taak van het aanbieden van pgb te voldoen, wordt geadviseerd om de nadere regels Wmo en de verordening Wmo aan te scherpen. De informatievoorziening naar cliënten en consulenten kan versterkt worden, wat ervoor zorgt dat inwoners zich bewuster zijn van de pgb-voorwaarden en consulenten gericht het bewuste-keuze gesprek kunnen voeren.

Tabel 5: Aanbevelingen Pgb-beleid

Onderwerp	Aanbevelingen	Doel & impact op uitvoering
Nadere regels	<ul style="list-style-type: none"> • Scherp de nadere regels Wmo aan op de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bewustekeuze-gesprek ■ Bekwaamheid van de aanvrager ■ Criteria om een pgb te weigeren ■ Kwaliteit van dienstverlening ■ Voorlichting ■ Eigen verantwoordelijkheden van budgethouder ■ Beschikking pgb ■ Hoogte van pgb • Scherp in de nadere regels Wmo aan wanneer een pgb-beschikking wordt geëvalueerd. Geadviseerd wordt om deze evaluatie iedere twee jaar te doen; • Scherp de beoordeling van pgb-vaardigheid en de kwaliteitstoets aan. 	<p>Doel: Verfijning van werkwijze</p> <p>Impact:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aanpassen van de nadere regels <ul style="list-style-type: none"> - Afdeling Zorg - Eenmalig 2. Voorbereiding en uitvoering van evaluatie van pgb-beschikking <ul style="list-style-type: none"> - Afdeling Kwaliteit - Terugkerend (eenmaal per twee jaar) 3. Opstellen werkinstructie voor de beoordeling van pgb-vaardigheid en de kwaliteitstoets <ul style="list-style-type: none"> - Opnemen in training vakmanschapsontwikkeling - Afdeling Kwaliteit / Ondersteuning - Eenmalig
Verordening	<ul style="list-style-type: none"> • Neem in de Verordening Wmo een artikel op over de criteria aanspraak en verplichtingen pgb; • Neem in de Verordening Wmo een artikel op om te verduidelijken onder welke voorwaarden het pgb kan worden ingezet voor hulp uit eigen sociaal netwerk. 	<p>Doel: Verfijning van werkwijze</p> <p>Impact:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aanpassing verordening Wmo <ul style="list-style-type: none"> - Afdeling Zorg – Uitvoeringsbeleid - Eenmalig
Informatieverstrekking	<ul style="list-style-type: none"> • Maak de nieuwe pgb-voorwaarden bekend door gesprekken te voeren met pgb-budgethouders en cliënten die een herindicatie aanvragen. Onderzoek hierbij of de indicatie omgezet kan worden naar ZiN; 	<p>Doel: Verbetering van informatievoorziening</p> <p>Impact:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Informeer de Wmo-consulenten over het voeren van bewustekeuze-gesprekken d.m.v. scholing; • Maak op de gemeentewebsite duidelijk welke voorwaarden en criteria gelden voor het aanvragen van een pgb; • Verwijs op de gemeentewebsite naar het overzicht van Wmo gecontracteerde zorgaanbieders; • Informeer cliëntondersteuners over het pgb-beleid en de werkwijze. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatievoorziening <ul style="list-style-type: none"> - Informeren van Wmo-consulenten over verandering in gespreksvoering, tijdens training vakmanschapsontwikkeling - Informeren van cliënt over nieuwe pgb-voorwaarden, tijdens (her)indicatie gesprekken - Onderzoeken of indicatie omgezet kan worden naar ZiN (tijdsbesteding Wmo-consulenten +) - Afdeling Kwaliteit en Wmo-consulenten - Terugkerend 2. Gemeentewebsite aanpassen <ul style="list-style-type: none"> - Website aanpassen. Versnelling van werkproces omdat cliënten beter op de hoogte zijn van de pgb-voorwaarden en gecontracteerde aanbieders (op lange termijn tijdsbesteding -) - Afdeling Communicatie - Eenmalig
<p>Procesafspraken</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliteer inloggegevens van het SVB portal voor de Wmo-consulenten, t.b.v. de tussentijdse controles op de besteding van het pgb. 	<p>Doel: Verfijning werkproces en versterken van controle op besteding pgb</p> <p>Impact:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inloggegevens SVB verkrijgen <ul style="list-style-type: none"> - Afdeling Kwaliteit - Eenmalig 2. Aanpassing werkwijze Wmo-consulenten <ul style="list-style-type: none"> - Opnemen in werkinstructie voor Wmo-consulenten dat zij het SVB portal regelmatig checken voor een tussentijdse controle (tijdsbesteding +) - Terugkerend



Motivatieplicht	<ul style="list-style-type: none">• Maak gebruik van verschillende tools die helpen om de afweging te maken of pgb een bewuste keuze is van de cliënt, zoals:<ul style="list-style-type: none">■ De 10-punten vaardigheid checklist van de VNG■ De VNG handreiking pgb■ De infographic keuzehulp pgb■ Het voeren van een 'bewustekeuze-gesprek'	<p>Doel: Verfijning werkproces voor consulenten</p> <p>Impact:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Bewustekeuze-gesprek aanscherpen<ul style="list-style-type: none">- Tools onder de aandacht brengen en uitleggen tijdens training vakmanschapsontwikkeling- Gebruik van tools (op lange termijn tijdsbesteding -)- Afdeling Kwaliteit- Terugkerend
-----------------	--	---

4. KWALITEIT, TOEZICHT & HANDHAVING

HUIDIGE SITUATIE

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van geleverde pgb-zorg en dienen bijvoorbeeld te onderzoeken of de zorgovereenkomst voldoet aan de gemaakte afspraken met de budgethouder. Tevens zijn gemeenten verantwoordelijk voor de indicatiestelling, budgetberekening en het opmaken van de beschikking.

Binnen de gemeente Oss is onduidelijk wie er verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de kwaliteitstoets van de geleverde zorg. Zoals vastgelegd in art. 2.3.6(3) Wmo 2015, beoordeelt de gemeente of er sprake is van goede kwaliteit. Bij het beoordelen van de kwaliteit weegt de gemeente mee of de in te kopen ondersteuning geschikt is voor het doel waarvoor het pgb wordt verstrekt.

De onderstaande tabel geeft de knelpunten in het waarborgen van de kwaliteit, toezicht & handhaving voor pgb-zorg in de gemeente Oss weer.

Tabel 6: Knelpunten huidige situatie Kwaliteit, Toezicht & Handhaving

Onderwerp	Knelpunten
Kwaliteit toetsen PGB-zorgaanbieders	<ul style="list-style-type: none"> Pgb-budgethouders ervaren een gebrek aan informatie over hoe zij zelf de kwaliteitstoets bij pgb-zorgverleners kunnen uitvoeren, bijv. door middel van een checklist.
Signalen pgb-zorgfraude Wmo	<ul style="list-style-type: none"> Het is onduidelijk wie de signalen van pgb-zorgfraude oppakt en wat ermee wordt gedaan; Volgens consulenten Wmo ontbreken er instructies voor het behandelen van signalen van zorgfraude.

AANBEVELINGEN

De onderstaande tabel geeft de aanbevelingen m.b.t. de gewenste situatie voor kwaliteit, toezicht en handhaving weer. Geadviseerd wordt om duidelijke afspraken te maken over de verantwoordelijkheid en het proces omtrent het inhoudelijk toetsen van zorgovereenkomsten, om zo de kans op zorgfraude te verminderen.

Tabel 7: Aanbevelingen Kwaliteit, Toezicht & Handhaving

Onderwerp	Aanbevelingen	Doel & impact
Signalen zorgfraude Wmo	<ul style="list-style-type: none"> Vastleggen wie de verantwoordelijke partij is voor het inhoudelijk toetsen van zorgovereenkomsten t.o.v. het pgb-plan; Signalen m.b.t. pgb-zorgfraude Wmo op eenzelfde manier aanpakken zoals dat gebeurt bij ZiN. 	<p>Doel: Verfijning werkwijze</p> <p>Impact:</p> <ol style="list-style-type: none"> Afstemmen en vastleggen van verantwoordelijkheden m.b.t. toetsen zorgovereenkomsten <ul style="list-style-type: none"> Afdeling Kwaliteit Eenmalig Behandelen van signalen van zorgfraude <ul style="list-style-type: none"> Eenmalig instructie maken 'wat te doen bij signalen zorgfraude'

		<ul style="list-style-type: none">- Wmo-consulenten informeren over instructie tijdens training vakmanschapsontwikkeling- Afdeling Kwaliteit- Terugkerend
--	--	---

5. IMPLEMENTATIE

De acht uitgangspunten, zoals in tabel 1 omschreven, voor het pgb in de gemeente Oss vormen de basis voor de implementatie- en opleidingsplannen die reeds gemaakt zijn. In 2022 is gestart met de voorbereidingen voor de implementatie van de aanbevelingen. Er zijn acht uitgangspunten geformuleerd die richting geven aan de uitvoering van het pgb. Het implementatie- en opleidingsplan zijn gereed en de implementatie hiervan wordt in 2023 afgerond.

We zetten tijdens de implementatie in op verbetering van de informatieverstrekking, bijvoorbeeld door middel van het scholingsprogramma vakmanschapsontwikkeling voor de Wmo-consulenten. Ook verbeteren we de informatieverstrekking naar inwoners, o.a. door de stappen in het pgb-proces te verduidelijken en te zorgen dat informatie toegankelijk en up-to-date is.

We scherpen de werkinstructies voor consulenten aan, met aandacht voor verduidelijking van het pgb-proces, de voorwaarden voor pgb-vaardigheid van een inwoner en uitleg over de beoordeling van de kwaliteit van pgb-zorg. Tevens verduidelijken we de werkwijze op het moment dat er signalen van pgb-fraude zijn.