

# MEMO

## **Belangrijkste bevindingen interviews deelnemers I-PGB**

### **Inleiding**

In november heeft TNO de rapportage opgeleverd met de resultaten van de interviews welke rond de zomer van 2016 door TNO, samen met Per Saldo, zijn afgenomen. 22 deelnemers namen deel aan de pilot. Ten tijden van het afnemen van de interviews zijn er 19 gestart. Er zijn 15 interviews afgenomen met iPGB deelnemers en mantelzorgers in de gemeentes Woerden en Delft. Het doel van deze interviews is om in kaart te brengen wat de verwachtingen waren van de deelnemers en mantelzorgers over het iPGB, hoe het proces van implementatie bij het iPGB is verlopen en wat de verbeterpunten zijn.

### **Eerste belangrijkste bevindingen**

#### *Verwachtingen*

In beide gemeentes waren de verwachtingen van deelnemers voorafgaande aan het iPGB traject redelijk positief. Men had het idee dat het iPGB meer eigen regie zou bieden door meer flexibiliteit, meer keuzevrijheid qua zorgverlener en meer sturing. Ook verwachtten de deelnemers dat het iPGB beter zou aansluiten bij de specifieke zorgwensen. Wel dacht men dat het administratief wat lastiger zou zijn dan een PGB of Zorg in Natura (ZiN). Over het vrij besteedbaar budget binnen het iPGB blijken deelnemers weinig tot niets te weten.

#### *Ervaringen*

Zowel in Woerden als in Delft waren er problemen met de SVB (welke destijds ook samen hingen met de reguliere PGB) waardoor de administratieve lasten in eerste instantie zijn toegenomen voor de deelnemers. Daarnaast vinden deelnemers het erg lastig om de juiste zorgverleners te vinden voor hun specifieke wensen. Ook was het sommige deelnemers niet duidelijk wat er in het ondersteuningsplan moest staan. Ook maken deelnemers zich zorgen over de verantwoording van het iPGB, ze weten niet hoe en wat ze later moeten verantwoorden. Het implementatieproces is bij de meeste deelnemers redelijk verlopen alhoewel zij erg lang moesten wachten voordat het daadwerkelijk van start ging.

De meeste deelnemers die eerder ZiN ontvingen of geen PGB hadden zijn erg tevreden met het iPGB. Zij ervaren meer ruimte, ervaren de mantelzorg als minder belastend en hebben het gevoel dat hun specifieke zorgwens nu beter ingevuld kan worden. Bij de andere deelnemers is er minder verschil.

## *Verbeterpunten*

Gedurende de pilot zijn veel knelpunten al naar tevredenheid aangepakt. Uit de interviews komen nog twee belangrijke zorgpunten naar voren. Ten eerste blijkt dat deelnemers behoefte hebben aan meer informatie over hun plichten ten aanzien van de verantwoording. De gemeenten moeten hier snel duidelijkheid over geven om de onrust weg te nemen.

Een tweede punt van onrust betreft de toekomst. De gemeenten moeten de deelnemers informeren over wat er na de pilot gaat gebeuren zodat ze weten waar ze aan toe zijn.

Er is een duidelijke wens voor een apart iPGB loket, één vast aanspreekpunt en een apart nummer voor dit loket. Dit zal de communicatie vanuit de gemeente ten goede komen en de onrust bij de deelnemers verminderen. Met vragen kunnen deelnemers dan altijd terecht bij hetzelfde loket. Hierdoor zal in de beantwoording van deze vragen continuïteit ontstaan.

Veel deelnemers zouden graag een format zien voor het ondersteuningsplan. Een handleiding waarin duidelijk wordt aangegeven wat er precies in moet staan en hoe dit moet worden geformuleerd. Er is ook behoefte aan een voorbeeld van een goedgekeurd ondersteuningsplan als houvast voor de deelnemers.

Naast deze handleiding spreken deelnemers de wens uit voor een 'zorgcatalogus'. Deze catalogus bevat inhoudelijke informatie van zorginstellingen in de gemeente alsmede contactgegevens en personen. Dit is nodig omdat blijkt dat deelnemers veel moeite hadden met het vinden van de juiste zorg en het zelf moeilijk vinden om 'out of the box' te denken.

## **Vragen en antwoorden op de deelnemersbijeenkomst I-PGB 17 november 2017**

### **Vraag 1: hoe gaat het verder na 1 september 2017?**

Antwoord: dat is nog niet bekend. De gemeenten denken daar nu over na. De I-PGB budgethouders krijgen als eerste informatie als het bekend is.

### **Vraag 2: er is nu voor de pilot een Algemene Maatregel van Bestuur. Waar is deze voor?**

Antwoord: Deze Algemene Maatregel van Bestuur regelt dat je als I-PGB budgethouder met je budget mag schuiven. Anders had het besteed moeten worden als het soort zorg uit het domein waar het budget vandaan komt. De huidige AMvB is echter nog niet van toepassing op de domeinen voor o.a. werk en Passend Onderwijs. De uitkomsten van de pilot maken hopelijk dat er andere regels komen om dat soort gelden te besteden.

### **Vraag 3: bij veel I-PGB houders is sprake van een gezins-PGB, hoe gaat dit verder?**

Antwoord: wij hebben ruimte gekregen van het Ministerie om hier verdere afspraken over te maken. Wij zijn nu bezig om dit op papier te zetten. Voor de deelnemers heeft het geen gevolgen want er zijn al gezins-PGB's toegekend.

**Vraag 4: waar kunnen de I-PGB budgethouders terecht bij problemen/vragen met de SVB?**

Antwoord: wij adviseren om dan contact op te nemen met de consulent(e) van de gemeente. Zij hebben direct verbinding met het I-PGB team van de SVB.

**Vraag 5: hoe moeten de I-PGB houders straks hun budget verantwoorden?**

Antwoord: Wij zijn daar nu met elkaar over in gesprek. Wij hebben in ieder geval afgesproken dat de bureaucratie voor de deelnemers niet groter mag worden. Het moet zo simpel mogelijk. In januari krijgen de I-PGB houders hierover bericht.

**Vraag 6: met wie heeft TNO de interviews gehouden?**

Antwoord: bij de I-PGB houders die daarvoor toestemming hadden gegeven en met wie contact mogelijk was.

**Vraag 7: hoe kan onderwijs/UWV worden meegenomen in het I-PGB?**

Antwoord: in het ondersteuningsplan van de I-PGB houders staat welke ondersteuning gevraagd wordt. Daarin kan aangegeven worden dat er (andere) schoolbegeleiding gevraagd wordt. Omdat het maatwerk is kan de I-PGB houder daarin een eigen keuze maken. Dat is voor de school niet altijd vanzelfsprekend en vraagt om extra overleg. Wij zijn met het UWV in onderhandeling. Ook daar zeggen wij dat het ondersteuningsplan van de I-PGB houder aangeeft wat gevraagd wordt. Daar waar het nog niet geregeld kon worden heeft de gemeente het budget voor gefinancierd zodat budgethouders niet langer hoefden te wachten.

**Vraag 8: moet het ondersteuningsplan aangepast worden als mijn kind 18 jaar wordt?**

Antwoord: nee, alleen als de vraag verandert dan wordt het plan aangepast. De verantwoordelijkheid daarvoor ligt bij de budgethouder.

**Vraag 9: wat gebeurt er als er fraude wordt gepleegd?**

Antwoord: wij hebben niet de indruk dat dit gaat gebeuren. Als het experiment daartoe wel de mogelijkheid biedt dan komen wij dit tegen en passen iets aan. Dit hoort ook bij het experiment.

**Vraag 10: waar kan ik goede ondersteuning vinden?**

Antwoord: bij Per Saldo en voor Delft bij Vanuit Autisme Bekeken. De consulenten van de gemeente helpen ook bij het vaststellen van bedragen.

**Vraag 11: waarom is er niet 1 I-PGB loket?**

Antwoord: de gemeenten willen graag dat meerdere afdelingen klantgericht (gaan) werken en dat de ervaringen en opgedane kennis van de gemeenten wordt gedeeld. Met 1 I-PGB loket blijft de kennis maar bij een paar mensen.

**Vraag 12: is er nog een vrij besteedbaar budget?**

Antwoord: Nee. Dat is in Delft en Woerden afgeschaft

**Vraag 13: niet alle brieven over het I-PGB zijn begrijpelijk voor mensen met autisme, kan dit anders?**

Antwoord: de projectleider maakt graag gebruik van het aanbod van 1 van de betrokkenen om voorafgaand aan verzending een brief even voor te leggen.

**Vraag 14: moet de gemeente de kwaliteit van de voorziening in de gaten houden?**

Antwoord: omdat het maatwerk is kan de budgethouder zelf een keuze maken. Als er twijfels zijn over de kwaliteit dan kan zowel de gemeente als de budgethouder hier vragen over stellen. De gemeente kan ook ondersteunen in het vinden van een goede voorziening.

**Vraag 15: wordt de kwaliteit van de ingekochte zorg bij het I-PGB ook nog gecontroleerd?**

Antwoord: voor het I-PGB is het lastig omdat niet alle aanbieders bekend zijn (zie ook vraag 10). Dat geldt trouwens ook voor een gewoon pgb. Er zijn wel algemene kwaliteitseisen gesteld maar die kunnen voor iedereen anders zijn omdat de budgethouder beoordeelt of hij zij er iets aan heeft. Zie ook de vorige vraag.

**Vraag 16: kunnen de budgethouders vaker met elkaar in contact komen?**

Antwoord: de projectleider gaat onderzoeken of bij de website [www.integraalpgb.nl](http://www.integraalpgb.nl) een apart deel kan komen waar dit kan.

**Vraag 17: krijgt iedereen een verslag van de interviews met de budgethouders?**

Antwoord: nee, alleen de direct betrokkenen bij de pilot en de geïnterviewde budgethouders. De budgethouders die niet bij deze bijeenkomst waren krijgen het verslag via de post gestuurd, evenals deze vragen en antwoorden.

**Vraag 18: waar kunnen we terecht met vragen over de pilot?**

Antwoord: bij de projectleider Rudy Bonnet via Laura Damiaans ([l.damiaans@stade.nl](mailto:l.damiaans@stade.nl)). Zij onderhoudt alle contacten.