

## Paradocs

De SVB controleert of een zorgovereenkomst voldoet aan het arbeidsrecht en PGB-wet- en regelgeving. Vanuit de Algemene wet bestuursrecht zijn er drie mogelijkheden bij het ontvangen van een zorgovereenkomst:

- **Opvragen ontbrekende gegevens**  
Als gegevens ontbreken op de zorgovereenkomst vragen wij deze schriftelijk op. Wij geven de budgethouder tijd om de ontbrekende gegevens aan te leveren.
- **Afwijzen zorgovereenkomst**  
Bepaalde zorgovereenkomsten kunnen niet verwerkt worden omdat de zorgovereenkomst niet voldoet aan de wet. Deze zorgovereenkomsten worden afgewezen. De zorgovereenkomst wordt dan niet verder in behandeling genomen. Als er een aangepaste zorgovereenkomst binnenkomt wordt dit beschouwd als een nieuwe zorgovereenkomst.
- **Toewijzen zorgovereenkomst**  
De zorgovereenkomst kan worden verwerkt.

### 1. Werkinstructie Verplicht SVB standaardmodel

- 24 augustus 2022
- Procesbureau
- 33-20034
- Pin item

Vanaf 1 april 2017 is de budgethouder verplicht de meest recente versie van de SVB zorgovereenkomst te gebruiken voor Wmo BG, Wmo HH, Jeugdwet en de Wlz.

Er zijn een aantal controles die je moet doen om vast te stellen of het juiste model is gebruikt bij een aanmelding van een nieuwe zorgverlener of in het geval er nieuwe werkzaamheden bijkomen (bij een bestaande zorgverlener). Vervolgens kan de zorgovereenkomst worden verwerkt, of vraag je de budgethouder om een ander model in te vullen. Dit betreft **een aanvulling** waarbij de budgethouder een hersteltermijn wordt geboden.

\*Let op: er geldt dus **geen verplichtstelling voor de Zvw** om een bepaald SVB standaardmodel te gebruiken.

#### **Datum van ondertekening**

Leidend voor de verplichtstelling is de datum die is ingevuld bij het punt 'Ondertekening' op het formulier. Aan de hand van deze datum stel je vast of de juiste versie is gebruikt, namelijk de versie die op dat moment verplicht was. Als de datum van ondertekening ontbreekt, kan je ook uitgaan van de uploaddatum in Mijn PGB.

#### **Versie 2024**

Vanaf 1 januari 2024 is het verplicht om versie 2024 te gebruiken. Om te controleren of de juiste versie is gebruikt, kijk je naar de tekst links bovenaan het formulier. Tot en met 31 december 2023 mochten de volgende versies gebruikt worden: 2019, 2020, 2021, 2022, 2024 en een speciale versie van het model in Word voor zorginstellingen.

**Model ingevuld via Mijn PGB**

De budgethouder of vertegenwoordiger (die al bij ons bekend is) kan via Mijn PGB een zorgovereenkomst invullen. Op dit moment is dit mogelijk voor een:

- Wlz - OVO zorginstelling
- Wlz - OVO met partner of familielid
- Wlz - OVO
- Wlz - arbeidsovereenkomst
- Wmo - OVO met partner of familielid
- Wmo - OVO zorginstelling
- Wmo - OVO
- Wmo - arbeidsovereenkomst
- Jeugdwet - OVO zorginstelling
- Jeugdwet - OVO met partner of familielid
- Jeugdwet - OVO
- Jeugdwet - arbeidsovereenkomst

De budgethouder moet de ingevulde zorgovereenkomst nog wel printen en ondertekenen.

Je herkent deze modellen aan:

- Het SVB logo bovenaan elke pagina en dezelfde 'header' als de 'papieren'.
- De versie nummers 40.xxxNA/0519 rechts bovenaan elke pagina. Dit zijn momenteel 004 t/m 012 (004, 005, 006, 007, 008, 009, 010, 011 en 012). Zorgovereenkomsten afgedrukt voor 30-07-2019 kunnen tevens versienummer 40.xxxNA/1218 hebben.
- Een getypt overzicht van de gegevens, waarbij niet relevante gegevens zijn weggelaten (Bijvoorbeeld: alleen de gekozen werkzaamheden worden getoond). Zie dit [voorbeeld](#).

S V B voor het leven Sociale Verzekeringsbank		4 van 8
Overeenkomst van opdracht met zorginstelling Wlz		40.007NA/1218
<b>5.1 Vergoeding per maand</b>		
Vergoeding per maand	Niet van toepassing	
<b>5.2 Vergoeding per uur</b>		
<b>Vergoeding per uur</b>		
Welke bruto vergoeding per uur heeft u afgesproken?	begeleiding groep € 20 per uur	
<b>5.3 Andere vergoedingen</b>		
<b>Andere vergoedingen</b>		
Heeft u andere vergoedingen afgesproken met uw zorgverlener?	nee, voor alle werkzaamheden geldt de vergoeding die hierboven is ingevuld	

### Correspondentie

Bij het gebruik van een verkeerde versie, een eigen format of als er gegevens ontbreken, kies je voor aanvullen.

De afwijsbrief is alleen bedoeld voor die gevallen waarbij er gegevens zijn ingevuld die tot een afwijzing leiden. In dat geval neem je een tekstblok op om de budgethouder ook op de versie van het formulier te wijzen.

#### Tekstblokken

- Verkeerde zok of versie gebruikt

## 2. Werkinstructie Wijzigingen

### Overzicht

- Procesbureau
- 33-20159
- Pin item

Een budgethouder kan op meerdere manieren een wijziging doorgeven: via Mijn PGB of door het insturen van een wijzigingsformulier. Betreft het een wijziging van persoonsgegevens van de vertegenwoordiger of de zorgverlener/zorginstelling dan kan dat middels het formulier 'Wijziging persoonsgegevens'.

Voor wijzigingen in de zorgovereenkomst kan de budgethouder 'Wijziging zorgovereenkomst met een zorginstelling' of 'Wijziging zorgovereenkomst met een zorgverlener' gebruiken. Een wijziging in de zorgovereenkomst is nodig als:

- De werktijden van de zorgverlener veranderen
- De hoogte van de vergoeding/het loon wijzigt
- Er iets veranderd in de reiskostenvergoeding of andere vergoedingen
- De looptijd van de overeenkomst wordt aangepast
- De loonheffingskorting wordt aangepast

In de volgende gevallen dient de budgethouder een nieuwe zorgovereenkomst te sturen en kan de wijziging niet verwerkt worden middels een wijzigingsformulier:

- Als er zorg wordt geleverd door een nieuwe zorgverlener
- Als de werkzaamheden wijzigen
- Als de zorgverlener langer dan 2 maanden en 1 dag uit dienst is geweest

### **3. Werkinstructie Wijziging adres budgethouder**

- 1 december 2021
- Procesbureau
- 33-20182
- Pin item

Het woon- of postbusadres van de budgethouder wijzig je alleen op basis van een melding vanuit de gemeente. De SVB neemt het adres over dat in de Basisregistratie Personen (BRP, vroeger de GBA) van de gemeente staat. We krijgen dagelijks de verhuizingen door. Verwerk het adres dat staat vermeld in de Treks BRP-melding.

- Neem daarbij de gegevens precies zo over als in de melding, bijvoorbeeld de toevoeging (om onnodige uitval in de toekomst te voorkomen).
- Als de BRP-melding een adres doorgeeft met een postbusnummer, verwerk je deze in Treks. Om te kunnen blijven controleren op vaste reiskosten van de zorgverlener, zet je het laatst bekende adres van de budgethouder in het tabblad 'Bijzonderheden budgethouder'.

Een schriftelijke bevestiging hiervan aan de budgethouder is niet nodig.

Een verzoek tot adreswijziging van de budgethouder zelf verwerk je niet. Indien je een adreswijziging van de budgethouder binnenkrijgt (bijvoorbeeld via een formulier), dan stuur je een brief waarin je de budgethouder informeert over de BRP.

\*let op: ook voor Zvw gaan we uit van de BRP melding

\*let op: woont de vertegenwoordiger op hetzelfde adres als de budgethouder, dan kan de BRP-melding in Treks aanleiding zijn om ook het adres van de vertegenwoordiger te wijzigen.

#### 4. Werkinstructie Gevolgen voor het budget en betalingen

- Procesbureau
- 33-20180
- Pin item

Verhuizing van de budgethouder kan gevolgen hebben voor het budget en gedane betalingen.

Buiten reikwijdte verzoek

##### **Gevolgen voor Wmo/Jeugdwet budget**

Bij Wmo/Jeugdwet is de afspraak dat de (oude) gemeente de rest van de kalendermaand (waarin de budgethouder verhuist naar een andere gemeente) de aangewezen budgetverstrekker blijft. Het budget van de 'oude' gemeente eindigt de laatste dag van de maand. Vanaf de 1<sup>e</sup> van de daaropvolgende maand is de nieuwe gemeente de aangewezen budgetverstrekker. Dan start het budget van de nieuwe gemeente.

Zowel bij SA als TR verwerk je de adreswijziging per de verhuisdatum aan de hand van de melding in Treks.

**De zorgovereenkomsten laat je doorlopen met de huidige accordering (ook bij SA beëindig je de zorgovereenkomst niet!).**

\*Op basis van de verhuizing direct een IO TKB uitzetten is niet nodig. We wachten de TKB's van de gemeenten af.

##### **Correcties achteraf**

Om de budgetten juist te kunnen verwerken moet de 'oude gemeente' een toekenningsbericht aanleveren waarin het budget wordt beëindigd, en de 'nieuwe gemeente' moet het nieuwe budget aanleveren. Wanneer wij niet tijdig de TKB's ontvangen zijn achteraf correcties nodig als er betalingen zijn gedaan:

Trekkingsrecht:

Medewerkers die zich bezighouden met budgetverwerking verwerken de TKB's en zorgen dat de betalingen in Treks alsnog onder de juiste gemeente (afgever) komen te staan. Bij een eventueel tekort bij het budget van de oude gemeente wordt gebruik gemaakt van 'verschil vorig budget'.

Salarisadministratie:

Medewerkers die zich bezig houden met budgetverwerking vragen aan een SA medewerker om

correcties te doen waardoor de TKB's kunnen worden verwerkt (IO ST). Daarbij wordt aangegeven vanaf welke maand de nieuwe gemeente verantwoordelijk is. Als SA medewerker:

- Draai je de loonstroken terug die gecorrigeerd moeten worden (betaald uit het budget van de oude gemeente, maar moeten ten laste van de nieuwe gemeente komen)
- Houd je een afloop aan van één dag na de verloning. Geef dan een seintje aan de medewerker budgetverwerking die het dossier in behandeling heeft. De afgever kan nu worden gewisseld/de TKB's verwerkt.
- Wanneer je een seintje ontvangt van de medewerker budgetverwerking dat dit is gedaan voer je de bestedingen weer in in T&S.
- Houd een afloop aan tot na de verloning. Controleer in het budgetscherf of alles goed is ingelezen.

Door de correcties ontvangt de budgethouder een correctiestrook/nieuwe loonstrook. Stuur de budgethouder een brief om hem hierover te informeren (zodra mogelijk, deze brief moet nog beschikbaar worden gemaakt in DTI).

### **Accordering zorgovereenkomst**

Na verhuizing blijft de zorgovereenkomst doorlopen met de oorspronkelijke accordering van de oude verstrekker. De zorgovereenkomst is wel inzichtelijk voor de nieuwe verstrekker. Mogelijk worden hier in de toekomst andere ketenafspraken over gemaakt waardoor er aanpassingen in de huidige werkwijze zullen ontstaan.

## **5. Werkinstructie Wijziging adres vertegenwoordiger**

- 1 december 2021
- Procesbureau
- 33-20177
- Pin item

De adreswijziging van een vertegenwoordiger kan op meerdere manieren bij ons binnenkomen; per post, per e-mail en telefonisch.

### **Verhuizing in de toekomst**

Als de vertegenwoordiger in de toekomst verhuist dan houd je het klantcontact tot aan de verhuisdatum op je afloop. Je wijzigt op de verhuisdatum het adres.

### **Verhuizing naar het buitenland**

Als de vertegenwoordiger naar het buitenland verhuist en een van de zorgverleners heeft SA dan stuur je een mail naar de afdeling Functioneel Beheer. Je geeft aan welk klantnummer het betreft en wat het nieuwe adres van de vertegenwoordiger is. Het adres voert FB handmatig in T&S. Je wijzigt zelf het adres in Treks.

Zijn alle zorgverleners TR-klanten dan wijzig je alleen het adres in Treks.

### **Vertegenwoordiger woont op hetzelfde adres of is ouder**

Woont de vertegenwoordiger op hetzelfde adres als de budgethouder of is de vertegenwoordiger ouder van een minderjarige budgethouder, dan kan de BRP-melding in Treks aanleiding zijn om ook het adres van de vertegenwoordiger te wijzigen. Let wel op onderstaande:

- Wijzig het adres alleen als de vertegenwoordiger telefonisch kan bevestigen dat men 'meeverhuist' met de budgethouder. Bij geen gehoor laat je het adres van de vertegenwoordiger ongewijzigd. We wachten een verzoek af.
- Telefonisch contact opnemen is niet nodig als aan het adres te zien is dat de budgethouder in een instelling verblijft (laat het adres van de vertegenwoordiger ongewijzigd).

Leg in het klantcontact duidelijk vast dat je ook het adres van de vertegenwoordiger hebt aangepast aan de hand van een telefonische bevestiging.

## 6. Werkinstructie Correspondentie

- 27 november 2019
- Procesbureau
- 33-20179
- Pin item

Situatie	Brief	Briefnaam	Bijlage
Budgethouder of vertegenwoordiger geeft adreswijziging budgethouder door	W117 Adreswijziging budgethouder afwijzen		-
Opvragen onvolledige gegevens wijziging	W130 Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen		Verkeerd ingevuld formulier
Afwijzen wijziging	W130 Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen		Verkeerd ingevuld formulier

## 7. Werkinstructie Budgethouder wordt meerderjarig (18+)

- 9 oktober 2019
- Procesbureau
- 33-20190
- Pin item

De ouders of de voogd(en) van de minderjarige budgethouder zijn wettelijke vertegenwoordigers. Als de budgethouder 18 jaar wordt, eindigt de wettelijke vertegenwoordiging van rechtswege.

### Automatische brief

- Procesbureau
- 33-20185
- Pin item

Drie maanden voordat de budgethouder meerderjarig wordt, sturen wij een brief naar de wettelijk vertegenwoordiger. De brief wordt automatisch verstuurd. Deze staat in DMS en je ziet een klantcontact in de historie. In de brief wijzen we de wettelijk vertegenwoordiger op het bereiken van de meerderjarige leeftijd van de budgethouder en de daarbij behorende veranderingen. De volgende onderwerpen staan in de brief:

- Is er nagedacht over de toekomstige [vertegenwoordiging](#)? De huidige vertegenwoordiging eindigt op de dag dat de budgethouder 18 jaar wordt. Als de rechter een wettelijk

vertegenwoordiger aanwijst, dan hebben wij een kopie van de beschikking nodig. Wil de budgethouder een gemachtigde? Dan kan er gebruik worden gemaakt van het formulier [Vertegenwoordiger voor PGB-zaken](#).

- Zodra de budgethouder meerderjarig wordt, kan dit consequenties hebben voor de wet waar het budget op is gebaseerd. Heeft de budgethouder nu een budget uit de Jeugdwet? Dan kan het zijn dat de wet wijzigt naar Wmo of Wlz. Hiervoor hebben wij dan een nieuwe zorgovereenkomst nodig.
- Wijziging van het type vertegenwoordiger kan invloed hebben op [het type overeenkomst](#).

#### Type zorgovereenkomst

- 28 juli 2021
- Procesbureau
- 33-20033
- Pin item

Bij de beoordeling van de vraag welk type overeenkomst van toepassing is kijk je in beginsel naar de relatie tussen de budgethouder en zorgverlener.

Als er een gezagsverhouding bestaat tussen de zorgverlener en de budgethouder is er sprake van een arbeidsovereenkomst. Een gezagsverhouding houdt in dat de budgethouder of een vertegenwoordiger bevoegd is om aanwijzingen te geven over de uitvoering van het werk. De zorgverlener dient deze aanwijzingen op te volgen omdat hij ondergeschikt is aan het gezag van de werkgever. Ook wanneer er geen aanwijzingen worden gegeven, is het voldoende als de budgethouder deze mogelijkheid heeft en, wanneer nodig, kan ingrijpen.

Als de budgethouder en zorgverlener partners, eerstegraads of tweedegraads familie van elkaar zijn dan gaat de SVB ervan uit dat er géén gezagsverhouding bestaat tussen werkgever en werknemer. De zorgovereenkomst met familielid is dan van toepassing.

Stuurt de budgethouder een overeenkomst van opdracht (BSN) en is er sprake van een eerste- of tweedegraads familierelatie? Verwerk de zorgovereenkomst als een zorgovereenkomst met een familielid. Je hoeft geen zorgovereenkomst met familielid op te vragen. Informeer de budgethouder hier schriftelijk over. Naast de zorgovereenkomst koppel je ook de bevestigingsbrief. Vermeld dit ook in het klantcontact. Is er sprake van een familierelatie derdegraads of anders? Adviseer de budgethouder een arbeidsovereenkomst af te sluiten.

Als de zorgverlener werkzaam is als freelancer, of een gerichte taak uitvoert zonder dat er een gezagsverhouding bestaat, is de overeenkomst van opdracht van toepassing.

Een zorgovereenkomst met een zorginstelling is een overeenkomst van opdracht die bedoeld is voor zorginstellingen. Een zorginstelling is een instelling of organisatie die personen (zorgverleners) in dienst heeft die zorg verlenen aan zorgbehoevenden (budgethouders). De budgethouder heeft een contractuele relatie met de instelling en niet met de personen die de zorg verlenen. De vergoeding voor de verleende zorg wordt dan ook betaald aan de instelling en niet direct aan de zorgverlener.

Een vervangingsovereenkomst is een zorgovereenkomst die wordt afgesloten met een vervangende zorgverlener wanneer de vaste zorgverlener ziek wordt of met verlof gaat. Deze vervangingsovereenkomst eindigt van rechtswege als de vaste zorgverlener hersteld is of terug komt van verlof.



Als volgens bovenstaande criteria een verkeerde overeenkomst is ingevuld stuur je de zorgovereenkomst terug om aan te laten vullen.

De type overeenkomst kan tijdens de looptijd gewijzigd worden.

*Voorbeeld:*

- Een AO NN wordt een AO BN

### **Zieke zorgverlener**

De type overeenkomst mag niet gewijzigd worden tijdens de ziekteperiode van een zorgverlener. Krijg je in deze periode een zorgovereenkomst binnen om de type overeenkomst te wijzigen? Wijs dan de wijziging af.

### **Vertegenwoordiging**

- 10 maart 2020
- Procesbureau
- 33-19905
- Pin item

Een budgethouder kan een wettelijk vertegenwoordiger hebben (ouder, voogd, mentor, bewindvoerder of curator) of zelf een machtiging voor vertegenwoordiging afgeven (de vertegenwoordiger is dan een gemachtigde). Een vertegenwoordiger moet zich altijd kenbaar maken aan de SVB. Dit is vormvrij\*, hiervoor is het formulier 'Vertegenwoordiger voor PGB-zaken' beschikbaar. Het formulier is te vinden op de website.

#### *\*Uitleg vormvrij*

Er is geen verplichting om het formulier 'Vertegenwoordiger voor PGB-zaken' te gebruiken. Er kan bijvoorbeeld ook een brief of een ander document gebruikt worden. De machtiging kan schriftelijk of digitaal aan ons worden doorgegeven. Het formulier 'Vertegenwoordiger voor PGB-zaken' heeft de voorkeur, omdat het makkelijker is om de noodzakelijke gegevens in te vullen, zodat op de machtiging alle vereiste gegevens staan. Deze gegevens heeft de SVB dus ook op een vormvrije machtiging nodig.

- Controleer een vormvrije machtiging op dezelfde beoordelingspunten van het machtigingsformulier.
- Op een vormvrije machtiging moet duidelijk zijn welke bevoegdheden of taken de vertegenwoordiger namens de budgethouder krijgt.
- Indien de vertegenwoordiger enkel wordt gemachtigd om informatie op te vragen voer je de vertegenwoordiger niet op in het Vt-scherm. Noteer diens gegevens en bevoegdheden in Bijzonderheden Budgethouder.

## **8. Werkinstructie Wachten op VT formulier**

- 1 juli 2020
- Procesbureau
- 33-20193
- Pin item

Treks maakt ook automatisch een klantcontact aan om in je afloop te houden. Dit is 90 dagen voordat de budgethouder meerderjarig wordt. De workflow verloopt 1 maand voordat de budgethouder 18 wordt (je wacht dus 2 maanden). Controleer dan in het dossier of de benodigde documenten inmiddels binnen zijn gekomen. Zijn de documenten juist en compleet? Bepaal dan of je ze direct kan verwerken of op een later moment. Hierop zijn de reguliere werkwijzen van toepassing.

Zijn de benodigde documenten nog niet binnen? Neem dan telefonisch contact op met de wettelijk vertegenwoordiger. Verwijs in het gesprek naar de brief. Ga na wat de stand van zaken is en wanneer wij de documenten kunnen verwachten. Geeft de ouder/voogd aan dat zij in afwachting van de uitspraak van de rechtbank zijn? Informeer de ouder/voogd dat de budgethouder voor de tussentijd een machtiging kan afgeven door het formulier Vertegenwoordiging voor PGB-zaken te gebruiken. De machtiging gaat in vanaf de 18e verjaardag.

Is de wettelijk vertegenwoordiger telefonisch niet bereikbaar? Stuur een brief en neem in je brief op wat van toepassing is.

**Let op:** alle documenten moeten vanaf de 18e verjaardag van de budgethouder ondertekend zijn door de juiste persoon (de budgethouder of de wettelijk vertegenwoordiger). De ouder/voogd is tot het 18e jaar de wettelijk vertegenwoordiger.

## 9. Werkinstructie Gevraagde informatie

- 11 april 2024
- Procesbureau
- 33-21205
- Pin item

### **Gevraagde informatie (centraal geprint)**

Soms vraagt de budgethouder ons om informatie toe te sturen. Dit kan een document zijn uit het dossier, een standaard formulier uit de '01 PGB-map', of een document van je lokale schijf (bijvoorbeeld een voorgevuld formulier\*).

Deze brieven met digitale bijlage worden centraal geprint en stuur je met brief **O102**

\*Om de budgethouder te ontzorgen mag je formulieren voor de budgethouder invullen. De budgethouder (of vertegenwoordiger) moet de formulieren wel zelf ondertekenen. Controleer de gegevens goed voordat je het formulier verstuurt. Let op dat je geen gegevens invult die bij de beoordeling afgewezen of aangevuld moeten worden. Een ingevuld formulier kan je veilig mailen of met de post versturen.

Vul je een formulier voor een gedeelte in? Maak duidelijk welke onderdelen de budgethouder nog zelf in moet vullen.

### **Gevraagde informatie (lokaal geprint)**

Ook kan de budgethouder ons vragen om informatie toe te sturen die je zelf niet digitaal kan versturen omdat er nog iets toegevoegd moet worden. Denk hierbij aan een loonstrook met stempel of bijvoorbeeld een brochure die nog in de postkamer bijgevoegd moet worden. In deze gevallen maak je gebruik van brief **O128** die lokaal geprint wordt.

## **10. Werkinstructie Minderjarige budgethouder heeft getekend**

- Procesbureau
- 33-20192
- Pin item

Heeft een minderjarige budgethouder zelf het formulier Vertegenwoordiging voor PGB-zaken getekend om iemand te machtigen? Dan mag je dit formulier verwerken zodra de budgethouder 18 jaar wordt. Tot de 18e verjaardag zijn de ouders (of de voogd) de wettelijke vertegenwoordigers. In de brief geef je aan op welke datum het formulier verwerkt wordt. Voor het verwerken van het formulier is de reguliere werkwijze van toepassing.

Heeft de budgethouder een zorgovereenkomst of een declaratie zelf getekend? Dan mag je deze niet verwerken. In principe is iemand tussen de leeftijd van 16 en 18 jaar bevoegd dit soort aanvragen zelf te ondertekenen. Vanwege de kwetsbare positie van onze klanten accepteren wij de aanvragen van een minderjarige niet tenzij de budgetverstrekker dit aan ons opdraagt.

## **11. Werkinstructie Beëindiging vertegenwoordiging**

- 30 oktober 2019
- Procesbureau
- 33-20186
- Pin item

Controleer indien nodig of de benodigde documenten binnen zijn en verwerk deze. Hebben wij niets binnen gekregen voor de vertegenwoordiging van de budgethouder? Verwijder dan de wettelijk vertegenwoordiger op de dag dat de budgethouder 18 jaar wordt. Je hoeft dit niet schriftelijk te bevestigen aan de budgethouder en/of vertegenwoordiger.

### **Correspondentie**

- 30 oktober 2019
- Procesbureau
- 33-20188
- Pin item

<b>Situatie</b>	<b>Brief</b>	<b>Briefnaam</b>	<b>Bijlage</b>
-----------------	--------------	------------------	----------------

3 maanden voordat de budgethouder 18 jaar wordt	Automatisch verstuurd	Budgethouder is 18 jaar	-
---	-----------------------	-------------------------	---

Nog niets ontvangen, budgethouder wordt over 1 maand 18	A100	Actiebrief budgethouder	-
---	------	-------------------------	---

### **Klantcontact**

- Procesbureau
- 33-20191

<b>Situatie</b>	<b>Actie</b>	<b>Workflow</b>	<b>Verkorte beschrijving</b>
-----------------	--------------	-----------------	------------------------------

3 maanden voordat de budgethouder 18 jaar wordt	Workflow wordt automatisch aangemaakt	BH wordt meerderjarig	BH wordt over 3 maanden meerderjarig
3 maanden voordat de budgethouder 18 jaar wordt	Workflow wordt automatisch aangemaakt	Wachten op VT formulier	Actie 18+ afloop

## **12. Werkinstructie Wijziging gegevens zorgverlener**

### **Gegevens zorgverlener**

- 17 januari 2023
- Procesbureau
- 33-20198
- Pin item

Met een wijzigingsformulier kunnen verschillende wijzigingen voor de zorgverlener of zorginstelling worden doorgegeven. In dit onderdeel staat informatie specifiek voor de gegevens van de zorgverlener of zorginstelling.

### **IBAN**

Controleer eerst of er op het wijzigingsformulier sprake is van een IBAN-wijziging. Is dit het geval? Draag dan het **gehele wijzigingsformulier** over aan een van de aangewezen contactpersonen. Alleen de aangewezen contactpersonen mogen een wijziging van het rekeningnummer verwerken.

### **Wijziging KvK-nummer**

- Procesbureau
- 33-20201
- Pin item

Een nieuw KvK-nummer kan door middel van het formulier 'Wijziging KvK-nummer' worden doorgegeven.

## **13. Werkinstructie Wijziging adres zorgverlener**

- Procesbureau
- 33-20202
- Pin item

Een adreswijziging kan op verschillende manieren bij ons binnenkomen. Dit kan per post, telefonisch of per e-mail. Een adreswijziging voor de zorgverlener kan worden doorgegeven met het formulier Wijziging persoonsgegevens. Zijn de adresgegevens niet juist ingevuld of onvolledig, dan kan je de wijziging niet verwerken. Dit kan ook niet als niet duidelijk is voor welke zorgverlener de adreswijziging geldt. Bevestig een adreswijziging via de telefoon of schriftelijk aan de budgethouder.

**Ingangsdatum in de toekomst**

Ligt de ingangsdatum van de adreswijziging in de toekomst dan houd je een afloop aan tot de ingangsdatum. Op dat moment kan je de wijziging verwerken.

**Zorgverlener met arbeidsovereenkomst is ziek**

Geef het nieuwe adres door aan de medewerkers Ziek & Herstel. Dit is van belang in verband met de verzuimbegeleiding door de Arbodienst.

**Vaste reiskostenvergoeding**

Controleer of er sprake is van een vaste reiskostenvergoeding. Verlaag indien nodig de vaste reiskostenvergoeding van de zorgverlener. Gebruik daarbij de invoerhulp.

**Wijziging rekeningnummer door aangewezen medewerkers**

- 17 januari 2023
- Procesbureau
- 33-20203
- Pin item

Alleen de aangewezen contactpersonen mogen een wijziging van het rekeningnummer verwerken. Alle wijzigingen komen op een lijst terecht en worden door het Centraal Kwaliteitsteam (CKT) gecontroleerd in verband met een hoog risico. Alleen aangewezen contactpersonen horen dus op deze lijst voor te komen.

Bij niet-SEPA rekeningnummers verrichten de aangewezen contactpersonen alle stappen: Het verwerken van het rekeningnummer in Treks, de Interne opdracht FAK en het maken van het opdrachtformulier.

**Welke gevallen zet je altijd door naar de aangewezen contactpersoon?**

Elk klantcontact waarbij een rekeningnummer (IBAN) in Treks gewijzigd moet worden.

- Dit geldt voor alle processen waarbij een IBAN gewijzigd moet worden;
- Dit kan een wijziging van het IBAN van zowel de budgethouder/vertegenwoordiger **of** de zorgverlener/diens bewindvoerder zijn;
- Je laat de **gehele afhandeling** van het wijzigingsformulier over aan jouw contactpersoon. Dit betekent dat je het gehele wijzigingsformulier overdraagt, ook als daar andere wijzigingen ontstaan.
- Wijzigingen in de tenaamstelling zet je altijd door naar de aangewezen contactpersonen.

**Welke gevallen mag je zelf verwerken?**

Een geheel nieuwe invoer in Treks. De IBAN velden zijn dus leeg/nog nooit ingevuld, bijvoorbeeld bij een nieuwe aanmelding/zorgverlener.

**14. Werkinstructie Wijziging rekeningnummer**

- 29 augustus 2023
- Procesbureau
- 33-20204
- Pin item

Een wijziging van het rekeningnummer kan de budgethouder aan ons doorgeven. De wijziging kan aan ons worden doorgegeven via:

- Het formulier 'Wijziging persoonsgegevens' versie 2021'
- Mijn PGB

Rekeningnummers van budgethouders/vertegenwoordigers en zorgverleners/bewindvoerders kunnen alleen gewijzigd worden door de daarvoor aangewezen contactpersonen in de teams. Wijzigingen van het IBAN die per post en Veilig Mailen worden ingediend moeten in alle gevallen telefonisch geverifieerd worden bij de budgethouder. Je belt de budgethouder drie keer op verschillende dagen en op verschillende momenten op de dag. Deze momenten leg je vast in een klantcontact in Treks. Heb je de budgethouder gesproken? Bevestig de wijziging van het rekeningnummer dan altijd schriftelijk en koppel het document bij de juiste zorgverlener. Is de budgethouder niet bereikbaar? Stuur dan alsnog een brief met de wijziging van het rekeningnummer.

### **IBAN- en tenaamstellingcontrole**

Is de wijziging **per post of Veilig Mailen** bij ons binnengekomen? Laat dan eerst een IBAN- en tenaamstellingcontrole uitvoeren via Surepay. Dit doen we in verband met een verhoogd risico bij het wijzigen van rekeningnummers. Ontbreekt de tenaamstelling in de wijziging? Laat het document dan aanvullen.

Controleer eerst of het een buitenlands IBAN of niet SEPA-rekeningnummer betreft. Deze kunnen namelijk niet op tenaamstelling gecontroleerd worden. Voor Nederlandse IBAN's die **per post of Veilig Mailen** zijn binnengekomen controleer je via Surepay het IBAN en de tenaamstelling vóórdat je de IBAN-wijziging verder verwerkt. Log in bij het Surepay portaal en vul de gegevens in.

Surepay kan de volgende uitkomsten terugkoppelen:

- Match;
- Close Match;
- No Match;
- Could Not Match;
- Name Too Short;
- Error.

Noteer altijd de uitkomst in je klantcontact.

#### **Match**

Het IBAN en de tenaamstelling zijn een match. Neem ter controle wel altijd telefonisch contact op met de budgethouder. De wijziging kan verder worden opgepakt.

#### **Close Match**

Er is op het wijzigingsformulier een fout gemaakt in de tenaamstelling. Voorbeelden zijn dat het een en/of-rekening kan betreffen, of er is een typefout gemaakt. Surepay vermeldt de tenaamstelling zoals geregistreerd bij de bank. Bekijk of je de tenaamstelling duidelijk kan herleiden naar de klant. Voorbeelden hiervan zijn: mevrouw Janssen - de Vries. In Treks staat:

- mevrouw Jansen - de Vries
- mevrouw Janssen-de Vries

- mevrouw Janssen - d. Vries

Verbeter in dit geval de naam naar de juiste tenaamstelling. In het telefonisch contact stem je de afwijking af en bevestig je de juiste tenaamstelling schriftelijk aan de klant.

Neemt de budgethouder na drie belpogingen niet op? Laat het wijzigingsformulier dan aanvullen. Houd een afloop aan van 23 werkdagen. Als de budgethouder niet heeft gereageerd na 23 werkdagen, stel je het wijzigingsformulier buiten behandeling.

#### **No Match**

Het IBAN en de tenaamstelling komen niet overeen. Stuur de wijziging ter aanvulling terug naar de budgethouder. Houd een afloop aan van 23 werkdagen. Als de budgethouder niet heeft gereageerd na 23 werkdagen, stel je het wijzigingsformulier buiten behandeling.

#### **Could Not Match**

Bij deze uitkomst kan er sprake zijn van de volgende situaties:

- Het rekeningnummer is niet (meer) actief;
- Het IBAN mist 1 of meerdere cijfers;
- Het IBAN en de tenaamstelling kunnen niet gecontroleerd worden door Surepay.

Wanneer het rekeningnummer niet meer actief is, wijs je het wijzigingsformulier af.

Wanneer er één of meerdere cijfers in het IBAN ontbreken, stuur je het wijzigingsformulier ter aanvulling terug. Houd een afloop aan van 23 werkdagen. Als de budgethouder niet heeft gereageerd na 23 werkdagen, stel je het wijzigingsformulier buiten behandeling.

Wanneer Surepay aangeeft dat er geen controle mogelijk is, verwerk je de wijziging op de gebruikelijke manier. Neem ter controle wel altijd telefonisch contact op met de budgethouder.

#### **Name Too Short**

De tenaamstelling die is aangeleverd bevat bijvoorbeeld alleen de voornaam terwijl er minimaal een achternaam nodig is voor een controle. Stuur het wijzigingsformulier ter aanvulling aan de budgethouder terug. Houd een afloop aan van 23 werkdagen. Als de budgethouder niet heeft gereageerd na 23 werkdagen, stel je het wijzigingsformulier buiten behandeling.

#### **Foutmelding**

Krijg je een melding krijgt dat er een geldig IBAN ingevoerd moet worden? En kun je niet op 'Check' drukken? Waarschijnlijk is het IBAN dan ongeldig. Dit kun je controleren door te mailen naar Surepay.

#### **Telefonisch contact**

De aangewezen contactpersoon neemt ter controle telefonisch contact op met de budgethouder. Je belt de budgethouder drie keer op verschillende dagen en op verschillende momenten op de dag. Neemt de budgethouder na meerdere malen niet op? Stuur dan een brief met het verzoek om contact met ons op te nemen. Vermeld geen privacygevoelige gegevens.


Heb je de budgethouder kunnen spreken? Noteer altijd in je klantcontact wat er besproken is. Kun je de wijziging verwerken, maar heb je de budgethouder niet kunnen spreken én heeft de budgethouder na 3 weken niet gereageerd op de brief? Verwerk dan de wijziging en stuur een informerende brief naar de budgethouder.

In de volgende gevallen neemt de aangewezen contactpersoon geen telefonisch contact op:

- De wijziging is via Mijn PGB is opgestuurd.
- De bewindvoerder van de zorgverlener heeft de wijziging opgestuurd.
- Wijziging IBAN door grote zorgverlener

Heb je de budgethouder gesproken en geeft de budgethouder tijdens het gesprek aan geen wijziging te hebben ingediend én vermoed je dat er sprake kan zijn van misbruik door een medewerker? Maak dan een melding bij OC. Vermoed je dat er sprake kan zijn van misbruik door een derde? Maak dan een signaalmelding bij Team Signaal.

### **Storing bij Surepay**

Als er een storing is bij Surepay kun je contact opnemen met hen via mail. Je kunt dan mailen naar <sup>5.1.5</sup> @surepay.nl.

#### *Extra alertheid*

Sommige situaties vallen op, de aangewezen contactpersoon moet dan het dossier nauwkeurig controleren.

### **Wijziging IBAN bij een omlabeling**

Bij een omlabeling ontvangen wij de zorgovereenkomst van het zorgkantoor. Wanneer er naast de omlabeling ook een IBAN-wijziging plaatsvindt moet het IBAN gecontroleerd worden. Je kan namelijk niet zien of het document via de post of digitaal is opgestuurd naar het zorgkantoor. Daarom is een controle op IBAN en tenaamstelling nodig. Stuur de gehele omlabeling door naar een IBAN-wijziger van jouw team.

### **Zorgverlener onder bewind**

Het kan dat een zorgverlener een door de rechtbank benoemde bewindvoerder heeft die de financiële zaken van de zorgverlener regelt. Deze bewindvoerder mag het IBAN van de zorgverlener wijzigen.

Een wijziging van het rekeningnummer ondertekent door alleen de budgethouder nemen wij niet in behandeling. Een handtekening van de budgethouder is niet nodig. Het betreft dus een uitzondering op de normale regels voor het wijzigen van een rekeningnummer (net als 'Wijziging IBAN door grote zorgverlener'). Bij zo'n verzoek geldt:

- De bewindvoerder heeft een schriftelijk verzoek gedaan om het IBAN van de zorgverlener te wijzigen.
- De bewindvoerder is terug te vinden als vertegenwoordiger van de zorgverlener in het Curatele- en bewindvoeringsregister, OF:
- Een kopie van de rechterlijke uitspraak/beschikking is bijgevoegd.
- Vraag bij het ontbreken van een beschikking of vermelding in het register, een beschikking op bij de bewindvoerder (zie correspondentie).  
\*Let op: pas het adres aan naar het adres van de bewindvoerder.
- Bevestig de wijziging aan zowel de bewindvoerder als de budgethouder (zie correspondentie). Het is belangrijk de budgethouder op de hoogte te stellen, deze heeft ook de mogelijkheid in bezwaar te gaan.

### **Zorgverlener in schuldhulpverlening**

Een zorgverlener kan ook een schuldhulpverlener hebben in plaats van een door de rechtbank benoemde bewindvoerder. Wil de schuldhulpverlener het IBAN van de zorgverlener wijzigen, dan gelden hiervoor andere regels dan wanneer de zorgverlener onder bewind staat. Ook is het



wijzigingsformulier van de SVB niet verplicht. Dit betekent er vormvrij aangeven kan worden op welk rekeningnummer er betaald moet worden.

#### *Handtekening budgethouder*

Bij een wijziging van het IBAN van de zorgverlener moet de budgethouder op de hoogte zijn van deze wijziging. De privacy van de zorgverlener moet wel gewaarborgd worden. Hieronder lees je wat je moet doen wanneer je een verzoek tot het wijzigen van het rekeningnummer ontvangt.

#### *IBAN-wijziging zorgverlener met handtekening budgethouder*

Ontvang je een wijzigingsformulier met handtekeningen van de budgethouder én zorgverlener? Dan neem je telefonisch contact op met de budgethouder of vertegenwoordiger. Communiceer de tenaamstelling en/of naam van de schuldhulpverlener niet tijdens het gesprek. Bevestigt de budgethouder de wijziging? Verwerk dan het nieuwe rekeningnummer en stuur een brief naar de budgethouder. Vermeld hierin wel het nieuwe IBAN, maar niet de tenaamstelling.

#### *IBAN-wijziging zorgverlener zonder handtekening budgethouder*

Ontvang je een wijzigingsformulier dat niet ondertekend is door de budgethouder, maar wel door de zorgverlener? Neem dan telefonisch contact op met de budgethouder. Leg uit dat we een verzoek tot wijziging van het IBAN van de zorgverlener hebben ontvangen. Dit verzoek kunnen we alleen verwerken met een handtekening van de budgethouder. Vertel dat we de budgethouder een brief toesturen. De brief is zo opgesteld dat de budgethouder omdraaien kan tekenen. De brief mag geüpload worden naar Mijn PGB of via post geretourneerd worden. In de brief wordt het nieuwe IBAN vermeld, maar niet de tenaamstelling. Verder informeer je de budgethouder ook niet over het schuldhulpverleningstraject. Hiermee wordt de privacy van de zorgverlener beschermd. Het nieuwe rekeningnummer verwerk je op het moment dat je een getekende brief of getekend wijzigingsformulier ontvangt van de budgethouder. Reageert de budgethouder niet op het verzoek? Stel de aanvraag dan buiten behandeling.

#### *IBAN-wijziging zorgverlener zonder handtekeningen budgethouder en zorgverlener*

Ontvang je een wijzigingsformulier dat niet is ondertekend door de budgethouder en de zorgverlener, maar wel door de schuldhulpverlener? Controleer dan of de schuldhulpverlener een volmacht van de zorgverlener heeft meegestuurd. Als er een volmacht is toegevoegd hoeft de zorgverlener niet te tekenen. De budgethouder is wel verplicht om te tekenen. Neem daarom telefonisch contact op met de budgethouder. Leg uit dat we een verzoek tot wijziging van het IBAN van de zorgverlener hebben ontvangen. Dit verzoek kunnen we alleen verwerken met een handtekening van de budgethouder. Vertel dat we de budgethouder een brief toesturen. De brief is zo opgesteld dat de budgethouder omdraaien kan tekenen. De brief mag geüpload worden naar Mijn PGB of via post geretourneerd worden. In de brief wordt het nieuwe IBAN vermeld, maar niet de tenaamstelling. Verder informeer je de budgethouder ook niet over het schuldhulpverleningstraject. Hiermee wordt de privacy van de zorgverlener beschermd. De handtekening van de zorgverlener is niet verplicht.

Het nieuwe rekeningnummer verwerk je op het moment dat je een getekende brief of getekend wijzigingsformulier ontvangt van de budgethouder. Reageert de budgethouder niet op het verzoek? Stel de aanvraag dan buiten behandeling.

Stuur de brief op nadat het telefonische gesprek heeft plaatsgevonden. Als de budgethouder na drie verschillende pogingen op drie verschillende dagen nog steeds niet bereikbaar is, stuur je de brief alsnog op naar de budgethouder. Houd in alle gevallen een afloop aan van 23 werkdagen. Heb je na 23 werkdagen geen reactie van de budgethouder ontvangen? Stel de wijziging dan buiten behandeling.

Wanneer de budgethouder doorvraagt op de reden voor de IBAN-wijziging, geef je vriendelijk aan dat hierover geen informatie verstrekt mag worden.

## SEPA/niet-SEPA

We onderscheiden twee type rekeningnummers: Rekeningnummers van SEPA landen (IBAN) en rekeningnummers van niet-SEPA landen.

### Rekeningnummer bij SEPA landen

Dit houdt in dat het een land is die valt onder de SEPA: Single Euro Payments Area. Dit zijn alle landen binnen de EU, aangevuld met een aantal andere landen. Deze landen maken gebruik van het IBAN.

Een IBAN bestaat uit de volgende combinatie alfanumeriek tekens:

- een landcode, bestaande uit 2 letters
- een controle getal, bestaande uit 2 cijfers
- een rekeningidentificatie, bestaande uit maximaal 30 cijfers en letters.

Als positie 1 en 2 van het IBAN geen 'NL' is dan is er sprake van een buitenlands rekeningnummer.

### Rekeningnummer bij niet-SEPA landen

Betalingen naar rekeningnummers van niet-SEPA landen kunnen worden herkend aan een rekeningnummer zonder IBAN met een aparte banknaam en eventueel een bankcode. Voor betalingen naar landen waar niet met SEPA wordt gewerkt, geldt een aparte procedure. Deze aparte procedure is nodig omdat de betaling naar deze landen niet via de reguliere betaalstraat kan worden verwerkt.

Voorbeelden van rekeningnummers zonder IBAN:

**Plaats:** -

**Rekeningnummer:** 253600494525

**SWIFT code:** 123000220

**Bank:** US Bank, Oregon

**Plaats:** CARY

**Rekeningnummer:** 237017817402

**SWIFT code:** BOFAUS3N

**Bank:** Bank of America

**Plaats:** Boca St. Michiel, Curaçao

**Rekeningnummer:** RBTTWCUCU13025880

**SWIFT code:** -

**Bank:** -

### Verwerken niet-SEPA rekeningnummer in Treks

In Treks kan het rekeningnummer zonder IBAN **niet** worden verwerkt. Daarom vul je het IBAN van Dienstverlening PGB in: NL10RABO0317335375. Overige gegevens (tenaamstelling) vul je in van de zorgverlener. Geef in bijzonderheden aan wat het rekeningnummer van de zorgverlener is. Declaraties kunnen wel gewoon in het scherm 'Budget' worden verwerkt.

Na het verwerken van het rekeningnummer in Treks, zet je een Interne opdracht FAK uit om de zorgverlener te **blokkeren**.

### **Interne opdracht FAK bij niet-SEPA betaling**

Niet-SEPA betalingen moet FAK handmatig verwerken. Maak daarom voor **elke** betaling (declaratie/factuur/maandloon) op een niet-SEPA rekeningnummer een **aparte** Interne opdracht FAK en een opdrachtformulier aan. Als je meerdere betalingen voor één zorgverlener in hetzelfde dossier hebt, dan noteer je de betalingen op **hetzelfde** formulier. Vermeld op het formulier dat het gaat om meerdere facturen en vermeld het totaalbedrag dat uitbetaald moet worden. Bij een maandloon hou je maandelijks een afloop aan op een dag van de maandbetaling. Alleen de toegewezen medewerkers die rekeningnummers mogen wijzigen kunnen een opdrachtformulier sturen naar FAK.

- Bedragen zijn alleen in euro's mogelijk. Als een bedrag in andere valuta wordt aangeboden dan dient deze te worden afgekeurd.
- Betalingen naar niet-SEPA landen worden wekelijks op donderdag gedaan.
- Het opdrachtformulier moet worden aangeleverd in een Pdf-bestand.
- Mail het opdrachtformulier met als onderwerp "Buiten SEPA betaling" naar <sup>5.1.5</sup> [redacted]@svb.nl.

Een betaalopdracht voor een niet-SEPA rekening kan alleen aangemaakt worden als de declaratie/factuur in Treks is verwerkt of het maandloon in Treks klaarstaat én de zorgverlener geblokkeerd is. Dit betekent dat alle handelingen in Treks gedaan en goedgekeurd moeten zijn voordat een declaratie/factuur verwerkt kan worden. In het geval van SA zorgverleners moet er eerst een loonstrook zijn gemaakt voor de betreffende maand. FAK kan de betaling alleen doen naar aanleiding van het opdrachtformulier, dus niet alleen via Treks.

### **15. Werkinstructie Opvragen IBAN bij de budgethouder**

- Procesbureau
- 33-20200
- Pin item

Als het IBAN van de zorgverlener afgesloten is, dan krijgt FAK de betaalopdracht terug van de bank. Een medewerker van FAK zet een interne opdracht uit voor controle. Je controleert of het juiste IBAN in Treks is verwerkt. Neem telefonisch contact op met de budgethouder als het IBAN op de zorgovereenkomst of wijziging niet klopt. De budgethouder kan het IBAN wijzigen in Mijn PGB of met het wijzigingsformulier persoonsgegevens. Is de budgethouder niet bereikbaar? Vraag dan schriftelijk het juiste IBAN op bij de budgethouder.

### **16. Werkinstructie Beoordelen wijziging rekeningnummer**

- 17 maart 2021
- Procesbureau
- 33-20195
- Pin item

Een rekeningnummer moet op enkele punten gecontroleerd worden:

- Is het IBAN niet juist ingevuld of onvolledig, dan kan je de wijziging niet verwerken. Dit kan ook niet als niet duidelijk is voor welke zorgverlener de IBAN wijziging geldt. Ontbreekt er één letter in de bankcode en is er maar één bankcode mogelijk (bijv NL10RAB0317335375) ?

Dan kan je de wijziging verwerken. Bevestig dit wel schriftelijk aan de budgethouder. Gebruik hiervoor het tekstblok 'Rekeningnummer herleid'.

### **Tenaamstelling IBAN/rekeningnummer**

- Het IBAN hoeft niet van de zorgverlener zelf te zijn, dit mag een derde zijn.
- Het IBAN mag niet van de budgethouder of diens vertegenwoordiger zijn, tenzij de vertegenwoordiger ook de zorgverlener is. Dit moet je aan de hand van de ingevulde gegevens bij tenaamstelling kunnen vaststellen of kunnen herleiden vanuit de al bekende gegevens van de zorgverlener in Treks en/of van andere documenten (je mag geen gegevens uit een ander dossier halen). Bij een en/of rekening staat het rekeningnummer op naam van meerdere personen. De tenaamstelling mag van de budgethouder zijn, op voorwaarde dat het IBAN ook op naam van de zorgverlener staat. Voldoet de tenaamstelling niet aan voorstaande dan wijs je de wijziging af.
- Wanneer de tenaamstelling ontbreekt controleer je of de zorgverlener reeds met dit IBAN bekend is in Treks, of dat de tenaamstelling wel op een ander document staat. In dat geval mag je tenaamstelling overnemen. Is dit niet het geval dan vraag je om een aanvulling.

### **Ingangsdatum wijziging IBAN/rekeningnummer**

- Toekomst: ligt de ingangsdatum van de wijziging IBAN in de toekomst dan houd je een afloop aan tot de ingangsdatum. Op dat moment kan je de wijziging verwerken.
- "vanaf heden": is voldoende bij een wijziging IBAN, er hoeft dan geen complete datum te zijn ingevuld.

Bevestig de wijziging schriftelijk aan de budgethouder.

## **17. Werkinstructie Wijziging loon zorgverlener**

### **Wijziging loon**

- Procesbureau
- 33-20214
- Pin item

Het loon of de vergoeding die de zorgverlener of zorginstelling krijgt voor de geleverde zorg kan gedurende de contractduur van de zorgovereenkomst wijzigen. De budgethouder kan dit met een schriftelijk ondertekend verzoek aan ons doorgeven.

Een wijziging van het loon of de vergoeding kan bij SA alleen per de 1ste dag van de maand of per de ingangsdatum van de zorgovereenkomst en mag niet met terugwerkende kracht. Bij TR mag de wijziging ook halverwege de maand.

In principe worden wijzigingen niet met terugwerkende kracht verwerkt. Slechts in uitzonderlijke situaties kan hiervan worden afgeweken. Je moet hiervoor dan eerst een voorlegger voor maken.

### **Beoordelen wijziging loon**

- 22 augustus 2023
- Procesbureau
- 33-20212

- Pin item

### **Arbeidspatroon bij maandloon**

Arbeidsovereenkomst: bij een maandloonwijziging van een arbeidsovereenkomst moet een vast aantal uren en dagen per week zijn ingevuld.

- Zijn de werktijden op het wijzigingsformulier niet ingevuld? Dan houd je de werktijden van de zorgovereenkomst aan.
- Staat in de zorgovereenkomst ook geen vast arbeidspatroon? Dan vraag je om een aanvulling.

Overeenkomst van Opdracht: bij een wijziging van een maandloon bij een overeenkomst van opdracht moet een vast aantal uren per week of per maand zijn ingevuld.

- Is het aantal uren op het wijzigingsformulier niet ingevuld? Dan houd je het uren aantal van de zorgovereenkomst aan.
- Staat het aantal uren ook niet in de zorgovereenkomst? Dan vraag je om een aanvulling.

### **Bij maandloon 'inclusief vakantie-uren' aangekruist**

Een maandloon is inclusief 8% vakantiegeld. Bij een arbeidsovereenkomst met een maandloon wordt het loon doorbetaald tijdens vakantiedagen. De keuze inclusief vakantie-uren is daarom niet van toepassing bij een maandloon. Heeft de budgethouder aangekruist dat het loon inclusief vakantie-uren is? Dan neem je hiervoor een tekstblok op in de bevestigingsbrief.

### **Zowel maandloon als uurloon ingevuld**

Als niet duidelijk is of de wijziging een maandloon of uurloon betreft dan zijn de gegevens onverenigbaar. Vraag de budgethouder om een aanvulling.

### **Nettoloon**

Is een nettoloon ingevuld dan wijs je de wijziging af.

### **Minimumloon**

Het minimumloon is **niet** van toepassing bij:

- een overeenkomst van opdracht met een zorginstelling.
- een overeenkomst van opdracht als de zorgverlener een ondernemer is.
- een overeenkomst van opdracht met familielid of partner die voor 2018 al door ons is beoordeeld en verwerkt onder het minimumloon. Vanaf 1 mei 2019 moet het tarief van deze groep wel voldoen aan het minimumloon, maar voor 2018 tot mei 2019 geldt er een vrijstelling.

Treks geeft een melding als de loonregel niet aan het minimumloon voldoet. In de melding staat per wanneer het loon niet voldoet en wat het minimumloon moet zijn. Corrigeer het loon. Dit verwerk je met terugwerkende kracht, zolang het om het huidige kalenderjaar gaat.

In alle andere situaties moet een wijziging voldoen aan het minimumloon. Je kan de invoerhulp gebruiken om dit te controleren. Wanneer het loon niet aan het minimumloon voldoet, dan wijs je de wijziging af. Wijzigt de vergoeding en stopt één van de afgesproken maandlonen? Neem telefonisch contact op met de budgethouder als het overgebleven maandbedrag niet aan het minimumloon voldoet. Adviseer de budgethouder om een nieuwe zorgovereenkomst op te sturen.

**Maximum tarief**

Is het loon van de zorgverlener hoger dan het maximum tarief? Dan moet de budgethouder het loon verlagen of een vrijwillige storting overmaken. Informeer de budgethouder hierover. Je kunt het bedrag berekenen door middel van de invoerhulp of door de berekening zelf te maken. Maak je de berekening zelf? Dan moet je eerst het bedrag berekenen wat uit het budget wordt gehaald. Bedrag uit het budget =  $(\text{maximum uurloon} / \text{uurloon}) * \text{maandbedrag}$ . Daarna bereken je de hoogte van de vrijwillige storting door het bedrag uit het budget af te trekken van het afgesproken maandbedrag.

*Voorbeeld:*

Situatie: maandloon €1000, omgerekend uurloon €23 en maximum tarief €20.

Bedrag uit het budget:  $(€20 / €23) * 1000 = 869,57$

Bedrag VWS:  $€1000 - €869,57 = €130,43$

**Toevoeging nieuw loon naast een bestaande loon**

Een nieuw loon naast een bestaande loon mag altijd worden toegevoegd, dus óók met terugwerkende kracht en óók halverwege een maand. Gebruik hetzelfde nummer als die van een bestaande uurloonregel als er een wijziging komt in dit uurloon, maandloon of afwijkend. Als het een ander tarief is dan de bestaande, gebruik dan een nieuw nummer. Voor SA-zorgverleners moeten de loonregelnummers tussen eBasis en Treks gelijk zijn.

Een toevoeging van het loon in het vorige jaar verwerk je in Treks en eBasis per de ingangsdatum. Vergeet bij een dergelijke ingangsdatum niet voor SA zorgverleners een AVJ of SVJ uit te zetten.

**SA: Wijziging bestaand loon niet per de 1ste dag van een maand**

Een wijziging van een bestaand loon mag alleen per de 1ste dag van een maand worden verwerkt.

Stel: Budgethouder wil een loonwijziging per **13** februari. Dit is niet mogelijk.

- Is de maand februari al wel verloond? Dan verwerk je de loonwijziging per 1 maart. Bereken en verwerk de verrekening die hoort bij de wijziging. Houd hierbij rekening met de voorwaarden voor een verrekening. Informeer de budgethouder schriftelijk hierover.
- Is de maand februari nog niet verloond? Neem dan contact op met de budgethouder of de wijziging per 1 februari **of** per 1 maart moet worden verwerkt. Leg ook uit dat we het bedrag dat de zorgverlener te veel of te weinig krijgt als verrekening verwerken (als het voldoet aan de voorwaarden van een verrekening). Bevestig deze telefonische afspraak schriftelijk. Bij geen gehoor verwerk je de loonwijziging per 1 maart. Bereken en verwerk de verrekening die hoort bij de wijziging. Informeer de budgethouder schriftelijk hierover.
- Wijzigt naast het loon ook de werkdagen en uren? Verwerk dan het nieuwe arbeidspatroon in de weekkalender. Let er op dat je in beide velden dezelfde ingangsdatum aanhoudt. Doe je dit niet, dan levert dit uitval op tijdens de conversie.

Buiten reikwjdte verzoek

**TR: Wijziging bestaand loon**

Een wijziging van een bestaand loon mag halverwege de maand als er nog niet verloond is.

Stel: Budgethouder wil een loonwijziging per **13** februari.

- Is de maand februari al wel verloond? Dan verwerk je de loonwijziging per 1 maart. Bereken en verwerk de verrekening die hoort bij de wijziging. Houd hierbij rekening met de voorwaarden voor een verrekening. Informeer de budgethouder schriftelijk hierover.
- Is de maand februari tot en met 12 februari verloond? Dan verwerk je de wijziging per 13 februari.
- Is de maand februari nog niet verloond? Dan verwerk je de wijziging per 13 februari.
- Wijzigt naast het loon ook de werkdagen en uren? Verwerk dan het nieuwe arbeidspatroon in de weekkalender. Let er op dat je in beide velden dezelfde ingangsdatum aanhoudt. Doe je dit niet, dan levert dit uitval op tijdens de conversie.

### **Wijziging bestaand loon met terugwerkende kracht d.m.v. een eenmalige verrekening**

De budgethouder kan besluiten het loon met terugwerkende kracht te verlagen/of verhogen. Wij bieden in dit geval aan om een eenmalige verrekening te verwerken. Hierbij dien je altijd rekening te houden met het minimumloon dat een zorgverlener moet ontvangen.

Buiten reikwijdte verzoek

### **Wet**

- Wanneer er een verkeerde wet is ingevuld, en er is maar één wet bekend bij de SVB, dan kan de wijziging worden verwerkt. Bel met de budgethouder om te verifiëren dat de zorgovereenkomst is afgesproken voor de wet die bij ons bekend is en bevestig de telefonische afspraak. Als de budgethouder aangeeft dat er sprake is van een nieuwe werkzaamheid, dan wijs je de wijziging af en stuur je deze samen met een modelzorgovereenkomst retour. Neemt de budgethouder niet op? Dan stuur je de wijziging ter aanvulling retour.
- Wanneer er meerdere wetten bekend zijn bij de SVB, verwerk je de wijziging niet.

### **Loon voor andere, nieuwe werkzaamheden**

De budgethouder moet voor andere, nieuwe werkzaamheden een nieuwe zorgovereenkomst aan ons sturen. Wijs de wijziging af en stuur een zorgovereenkomst mee.

### **Loon voor een bestaand maandbedrag met minder werkzaamheden**

Ontvang je een wijziging met minder werkzaamheden voor het al bekende vaste maandbedrag? Neem telefonisch contact op met de budgethouder om na te vragen of dit de bedoeling is. Als het inderdaad klopt, dan verwerk je de wijziging. Bevestig dit schriftelijk aan de budgethouder. Pas de werkzaamheden in het veld 'Omschrijving' aan. Klopt het wijzigingsformulier niet en zijn de werkzaamheden niet gewijzigd? Vraag dan om een aanvulling.

### **Vaste reiskostenvergoeding bij een uurloon**

Als er een vaste reiskostenvergoeding bij een uurloon is ingevuld dan verwerk je de vaste reiskostenvergoeding niet. Informeer de budgethouder hierover.

### **Loonwijziging bij zieke zorgverlener**

Een loonsverlaging mag je niet verwerken zonder handtekening van de zorgverlener. De handtekening van de zorgverlener is verplicht. Je laat de wijziging aanvullen.

Bij een loonsverhoging tijdens de ziekteperiode wordt het ziekgeld gecompenseerd tegen het "oude loon". Informeer de budgethouder hierover.

Als het loon tijdens de ziekteperiode is verhoogd dan moet je dit in tabblad 'Bijzonderheden budgethouder' en een interne opdracht vermelden. Vermeld in beide: "Per <datum> voor zieke zvl< naam zvl>loon <€ bedrag>. Oude loon was <€ bedrag>."

De medewerker ZH weet dan wat er mag worden vergoed aan ziekgeld. De ziekte-uren moeten namelijk tegen het oude loon worden vergoed.

### **Gebroken maand bij maandloon**

*TR*

Als de zorgverlener een maandloon heeft en er is een gebroken maand dan berekent Treks het gebroken maandloon. Uitzondering: Treks rekent géén gebroken-maandloon als de begin- en einddatum van de zorgovereenkomst (of de loonregel) in dezelfde maand liggen. Bereken de gebroken maand altijd aan de hand van het arbeidspatroon in Treks. Als er geen arbeidspatroon bekend is dan bereken je de gebroken maand proportioneel aan de hand van de kalenderdagen. Als de zorgverlener 2 maandlonen heeft of vaste kosten (zoals vaste reiskosten) dan pas je hiervoor dezelfde werkwijze toe.

*SA*

Een gebroken maand wordt in eBasis meestal automatisch berekend. Er is één uitzondering waarbij je een extra handeling uit moet voeren: maandlooncontracten waarbij het werkrooster halverwege de maand wijzigt. Bijvoorbeeld bij een omlabeling.

## **18. Werkinstructie Arbeidsovereenkomst zonder vaste werktijden**

- 33-21676
- Pin item

Is de zorgovereenkomst een arbeidsovereenkomst? En werkt de zorgverlener alleen op flexibele tijden? Dan is de arbeidsovereenkomst een oproepovereenkomst. Je wijst de budgethouder op de juridische gevolgen hiervan in de bevestigingsbrief.

*Tekstblokken:*

- Zvl'er is oproepkracht

## **19. Werkinstructie AO BN: Wijziging WW-premie**

- 33-21675
- Pin item

Komt de AO BN door de wijziging wel of juist niet meer in aanmerking voor de lage WW-premie? Dan stel je de budgethouder hiervan op de hoogte.



De SVB stelt op 1 januari de WW-premie vast voor het gehele jaar. Als de WW-premie als gevolg van de wijziging wijzigt gaat de wijziging van de WW-premie pas in op 1 januari volgend jaar.

## 20. Werkinstructie Vakantiebijslag bij OVO en OVO-fam

- Procesbureau
- 33-21446
- Pin item

In de nieuwste versie van het standaard wijzigingsformulier is opgenomen dat de vergoeding, indien van toepassing, inclusief vakantiebijslag is en dat deze maandelijks betaald wordt. Zet bij het verwerken van een loonwijziging het veld '*Vakantiegeld*' op 'inclusief' als:

- de zorgverlener partner of familielid is (OVO-fam), of;
- géén ondernemer is (OVO).

### **Uitzonderingsgroep**

Er is een uitzondering gemaakt voor lopende overeenkomsten met een partner of familielid (OVO-fam) met een tarief onder het minimumloon. Het is niet haalbaar om een notitie in de dossiers van deze uitzonderingsgroep te zetten (bijvoorbeeld door een vermelding in tabblad 'klant'). Deze groep mag in 2018 nog tarieven onder het minimumloon houden en de tarieven wijzigen onder het minimumloon. Let goed op bij het beoordelen van een loonwijziging of het wijzigingsformulier betrekking heeft op een dergelijke overeenkomst. Bij het verwerken van een wijzigingsformulier versie november 2017 je zet bij deze groep wel het '*Vakantiegeld*' op 'inclusief'.

## 21. Werkinstructie Tarievenlijst

- 18 april 2018
- Procesbureau
- 33-20221
- Pin item

De budgethouder mag bij het wijzigen van het loon gebruik maken van een tarievenlijst als bijlage. Let op het volgende:

- Op het wijzigingsformulier is verwezen naar de tarievenlijst (bijvoorbeeld 'zie tarievenlijst' of 'zie bijlage').
- De tarieven mogen ontbreken op het wijzigingsformulier.
- Op de tarievenlijst is duidelijk aangegeven welke tarieven gelden voor deze budgethouder.
- Verder gelden de vereisten voor een wijzigingsformulier ook voor een wijzigingsformulier met een tarievenlijst.

Vraag de budgethouder om een aanvulling van de wijziging wanneer iets ontbreekt of onduidelijk is.

Stuurt de budgethouder als aanvulling alleen de tarievenlijst op? Je mag de tarievenlijst alleen accepteren als de volgende punten op de tarievenlijst staan:

1. Naam + klantnummer

2. Van welke overeenkomst deze tarievenlijst onderdeel uitmaakt (het moet duidelijk zijn voor welke zorgovereenkomst de tarievenlijst bedoeld is, bijvoorbeeld de naam van de zorgverlener of het KvK-nummer staat erop)
3. Handtekening budgethouder

### Periode tarievenlijst

Op de tarievenlijst hoeft geen periode te staan. De ingangsdatum van het wijzigingsformulier is altijd leidend. Een verouderde tarievenlijst of vermelding van een andere periode dan het wijzigingsformulier is dus ook geen probleem. Twijfel je wat de budgethouder precies wil wijzigen, dan kan je dit natuurlijk altijd nagaan.

## 22. Werkinstructie Andere tijdseenheden

- 33-102912
- Pin item

Met het wijzigingsformulier kan ook een wijziging doorgegeven worden van een afwijkend tarief.

Als de zorgverlener een ondernemer is, mag er een etmaaltarief zijn afgesproken. Een dagdeeltarief of afgeleide hiervan is wel toegestaan. Is de zorgverlener geen ondernemer? Dan is een etmaaltarief niet toegestaan.

Bij een zorginstelling is een etmaaltarief ook toegestaan.

Momenteel verwerken wij alleen tarieven per uur of maand in ons systeem. Daarom reken je 'afwijkende' tarieven om naar een (fictief) uurtarief.

### Omrekenen afwijkend tarief

Neem de afwijkende eenheid (bijvoorbeeld dagdeel) over van het wijzigingsformulier. Treks vult automatisch het aantal uren in en berekent het uurtarief. Wijkt het aantal uur op het wijzigingsformulier af van de standaard aantal uren die Treks aanhoudt? Verwerk dan het aantal uren dat op het wijzigingsformulier staat. Staat de tijdseenheid op het wijzigingsformulier er niet tussen? Gebruik dan 'Anders'. Bij de optie 'Anders' vul je nog wel zelf het aantal uren in. Vermeld de werkzaamheid in het veld 'Omschrijving'.

### Standaarduren

Tarief per	dagdeel	avond	dag	nacht	etmaal*	weekend*	midweek*	week*
Standaard uren	4	4	8	8	24*	72*	120*	168*

\*Let op: deze tijdseenheden zijn alleen toegestaan als de zorgverlener een ondernemer is of als het om een zorginstelling gaat.

### Meer dan 168 uur zorg per week

Een ondernemer en zorginstelling kan meerdere zorgverleners tegelijk inzetten in een week. Hierdoor kan er weektarief afgesproken worden met een tijdseenheid van meer dan 168 uur. Je kunt in Treks een weektarief van meer dan 168 uur per week in de loonregel opnemen. Kies bij afwijkende uren voor de eenheid week en neem het aantal uren van de zorgovereenkomst over.

### Het berekende uurtarief doorgeven aan verstreker

Heb je het tarief omgerekend naar een uurtarief? Naast het wijzigingsformulier koppel je ook de bevestigingsbrief. Vermeld dit ook in het klantcontact.

### **23. Werkinstructie Wijziging Reiskosten**

- Procesbureau
- 33-109517
- Pin item

Op sommige wijzigingsformulieren (versie 2024) stond dat er vanaf 1 januari 2024 maximaal 22 cent onbelast aan reiskostenvergoeding gedeclareerd mag worden. Dit moet 23 cent per kilometer zijn.

Ontvang je een wijzigingsformulier waarop nog 22 cent per kilometer staat? En heeft de budgethouder 22 cent per kilometer ingevuld? Bel dan de budgethouder om uit te leggen dat 23 cent per kilometer ook mag. Wil de budgethouder de reiskostenvergoeding verhogen naar 23 cent? Dan hebben wij een nieuw wijzigingsformulier nodig. Stuur eventueel een voor ingevuld wijzigingsformulier op.

Lukt het je niet om de budgethouder te bereiken (drie belpogingen)? Verwerk dan ook het wijzigingsformulier, maar informeer de budgethouder over deze fout in de bevestigingsbrief.

Tekstblok:

- Reiskostenvergoeding 22 cent ipv 23 cent

### **24. Werkinstructie Loonwijziging met terugwerkende kracht**

- 24 april 2024
- Procesbureau
- 33-20216
- Pin item

Een budgethouder kan besluiten om het loon of de vergoeding van de zorgverlener of zorginstelling met terugwerkende kracht te verlagen of te verhogen. In principe doen wij geen correctie op al gedane betalingen. Om de budgethouder tegemoet te komen, wordt daarom aangeboden om bij loonwijzigingen met terugwerkende kracht het toekomstige loon te verlagen of te verhogen door middel van een 'eenmalige verrekening'. Hierbij moet je **altijd** rekening te houden met het minimumloon dat een zorgverlener moet ontvangen.

Als er een zwaarwegende reden is om de betalingen wel met terugwerkende kracht te corrigeren, moet je hiervoor een voorlegger aanmaken. Deze moet beoordeeld worden door een collega voor de collegiale toets en een teamleider voor akkoord.

#### **Voorwaarden eenmalige verrekening**

Een eenmalige verrekening is toegestaan als:

- De budgethouder het loon met terugwerkende kracht of halverwege de maand wil wijzigen.
- Het uurloon niet hoger wordt dan het maximum uurtarief voor de betreffende periode. Omdat een verrekening geen rekening houdt met het maximum uurtarief zal je een loonwijziging terugwerkende kracht die boven het maximum uurtarief uitkomt als loonwijziging moeten verwerken niet als verrekening.
- Een loonsverlaging is ondertekend door de zorgverlener.

- Er geen negatief loon ontstaat na de eenmalige verrekening.
- Het loon niet onder het minimumloon komt na de eenmalige verrekening.

Buiten reikwijdte verzoek

### Verwerken eenmalige verrekening

Je verwerkt de eenmalige verrekening die past bij de wijziging. Je bevestigt de loonwijziging voor deze eenmalige verrekening naar de budgethouder.

Een eenmalige verrekening voor een kalenderjaar dat is afgelopen is niet mogelijk. Een eenmalige verrekening vindt namelijk plaats in een volgende periode en we kunnen maanden uit een vorig jaar niet betalen met budget uit het huidige jaar. Als alle maanden van een jaar al zijn betaald verwerk je de verrekening over de maand december, van het betreffende jaar.

**Let op:** verwerk de eenmalige verrekening niet als er niet wordt voldaan aan de voorwaarden. Lees de onderstaande onderdelen voor de verwerking van een eenmalige verrekening in geval van:

- overschrijding van het maximumtarief.
- een negatief loon door de verrekening.
- een vergoeding onder het minimumloon als gevolg van de verrekening.

Hieronder lees je per situatie wat je doet en waarop je moet letten. We geven ook een voorbeeld.

### Verhoging maandloon

*Wat doe je:*

- Wijzig het maandbedrag in de loonregel per de eerstvolgende niet verloonde maand, in Treks (TR) en tevens eBasis (SA).
- De eenmalige verrekening bereken je als volgt: bereken het verschil tussen het nieuwe en huidige maandloon. Vermenigvuldig dit bedrag met het aantal maanden waarover we een nabetaling doen.
- Verwerk de eenmalige verrekening in het vaste kosten scherm (TR) of in eBasis (SA) over de eerstvolgende niet verloonde maand.

Houdt rekening met overschrijding van het max uurtarief.

*Voorbeeld:* Een maandloon is tot en met mei betaald. De ingangsdatum van de wijziging is 1 maart en het maandloon moet gewijzigd worden van € 230 naar € 315. Je wijzigt het loon per 1 juni naar € 315 en berekent de eenmalige verrekening.

Periode	Loon	Had moeten zijn
Maart	€ 230	€ 315
April	€ 230	€ 315
Mei	€ 230	€ 315

De zorgverlener heeft in de maanden maart, april en mei € 315 - € 230 = € 85 te weinig uitbetaald gekregen. De eenmalige verrekening is daarom  $3 * € 85 = € 255$ . Je verwerkt de eenmalige verrekening in het vaste kosten scherm (TR) of in eBasis (SA) over de maand juni.

### Verlaging maandloon

*Wat doe je:*

- Wijzig het maandbedrag in de loonregel per de eerstvolgende niet verloonde maand in Treks (TR) en tevens eBasis (SA).
- De eenmalige verrekening bereken je als volgt: bereken het verschil tussen het nieuwe en huidige maandloon. Vermenigvuldig dit bedrag met het aantal maanden waarover we te veel hebben uitbetaald.
- Verwerk de eenmalige verrekening in het vaste kosten scherm (TR) of in eBasis (SA) over de eerstvolgende niet verloonde maand.

*Houd rekening met:* Heeft de zorgverlener recht heeft op betaling van het minimumloon? In dat geval moet het loon voor de eerstvolgende maand inclusief de negatieve verrekening voldoen aan het minimumloon.

*Voorbeeld:* Een maandloon is tot en met mei betaald. De ingangsdatum van de wijziging is 1 maart en het maandloon moet gewijzigd worden van € 900 naar € 750. De zorgverlener werkt 10 uur per week. Het minimumloon is van toepassing.

Je wijzigt het loon per 1 juni en berekent de eenmalige verrekening.

Periode	Loon	Had moeten zijn
Maart	€ 900	€ 750
April	€ 900	€ 750
Mei	€ 900	€ 750

De zorgverlener heeft in de maanden maart, april en mei € 900 - € 750 = € 150 te veel uitbetaald gekregen. De eenmalige verrekening is daarom  $3 * € 150 = € -450$ . De Invoershulp laat zien dat er minimaal € 505,44 per maand betaald moet worden. Per maand kan daarom een bedrag van € 750 - € 505,44 = € 244,56 op het maandloon ingehouden worden. Het negatieve bedrag moet daarom over twee maanden worden verrekend. Wijzig de loonregel per juni en maak een verrekening aan voor juni ter hoogte van  $(€ 750 - € 505,44 =) -244,56$ . Er is nu nog  $(€ 450 - € 244,56 =) € 205,44$  over. Maak daarom voor juli een negatieve verrekening van € -205,44 aan in het vaste kostenscherm (TR) of in eBasis (SA).

### **Verhoging uurloon**

*Wat doe je:*

- Wijzig het uurloon in de loonregel per de eerstvolgende niet betaalde maand in Treks (TR) en tevens eBasis (SA).
- Bereken het verschil tussen het nieuwe en huidige loon. Vermenigvuldig dit bedrag met het aantal gewerkte uren van de maanden waarover we een nabetaling doen.
- Voer een eenmalige verrekening op van het berekende bedrag voor de eerstvolgende niet betaalde maand in Treks (TR) of in eBasis (SA).

*Houdt rekening met:* overschrijding van het max. uurtarief.

*Voorbeeld:* Een uurloon van € 28,40 is betaald tot en met mei. De ingangsdatum van de wijziging is 1 maart en het uurloon moet gewijzigd worden naar € 31,25. Dit is een verhoging van  $(€ 31,25 - € 28,40 =) € 2,85$  per uur. De zorgverlener heeft volgens de declaraties in de recente maanden het volgende aantal uren gewerkt; 56 (maart), 38 (april) en 78 (mei). Samen zijn dit 172 uren. De eenmalige verrekening wordt daarom  $(172 * € 2,85 =) € 490,2$ . Wijzig de loonregel per juni en maak tevens een eenmalige verrekening aan voor juni van € 490,2.

## Verlaging uurloon

*Wat doe je:*

- Wijzig de loonregel per eerstvolgende niet betaalde maand in Treks (TR) en tevens eBasis (SA).
- Bereken het verschil tussen het nieuwe en huidige loon. Vermenigvuldig dit bedrag met het aantal gewerkte uren in de reeds betaalde maanden van de wijziging.
- Bel de budgethouder. Leg uit dat de wijziging per eerste niet betaalde maand is verwerkt. Het is mogelijk om de wijziging ook voor de reeds betaalde maanden te verwerken, maar daarvoor moet de zorgverlener eerst het berekende bedrag terugstorten naar DPGB. Bij geen gehoor bel je de dagen erna nog tweemaal.
  - Budgethouder laat wijziging betaalde maanden zitten: Bevestig het gesprek met het tekstblok 'Verlaging: Bh ziet af van TWK'.
  - Budgethouder gaat retour storten geld bespreken, of driemaal geen gehoor. Stuur brief W100 met tekstblok 'Verlaging: Zvl moet geld retour storten'. Maak een afloop aan van 23 werkdagen.
- Zodra het volledige bedrag is ontvangen voer je een eenmalige verrekening op van het berekende bedrag voor de eerstvolgende niet betaalde maand (negatief bedrag in Treks [TR] of in eBasis [SA]). Treks verrekent het negatieve bedrag automatisch met het retour gestorte geld, je hoeft hiervoor geen verzoek uit te zetten. Bevestig de correctie schriftelijk met brief D101.
- Indien er na 23 werkdagen geen bedrag binnen is noteer je dit in het klantcontact en sluit je deze.

*Voorbeeld:* Een uurloon van € 34,20 is betaald tot en met mei. De ingangsdatum van de wijziging is 1 maart en het uurloon moet gewijzigd worden naar € 32,65. Dit is een verlaging van (€ 34,20 - € 32,65 =) € -1,55 per uur. De zorgverlener heeft volgens de declaraties in de recente maanden het volgende aantal uren gewerkt; 65 (maart), 83 (april) en 87 (mei). Samen zijn dit 235 uren. De eenmalige verrekening wordt daarom (235 \* € -1,55 =) € 364,25. Gebruik een proefverloning om het netto bedrag voor SA te berekenen (en verwijder de negatieve verrekening vervolgens). Wijzig de loonregel per juni in Treks (TR) en tevens eBasis (SA). Bel vervolgens de budgethouder en leg uit dat wijziging per de eerste niet betaalde maand, juni, verwerkt is. De budgethouder kan de zorgverlener verzoeken € 364,25 (of bij SA het bedrag wat netto teveel is betaald) retour te storten naar de SVB. Bevestig het gesprek. Indien het volledige bedrag teruggestort wordt maak je een eenmalige verrekening aan van € -364,25 voor de eerstvolgende maand in Treks (TR) of in eBasis (SA).

## 25. Werkinstructie Maximum uurtarief bij loonwijziging terugwerkende kracht

- 16 augustus 2021
- Procesbureau
- 33-20218
- Pin item

De budgethouder heeft van de verstrekker per zorgverlener een maximum uurtarief gekregen. Als de budgethouder dit maximum uurtarief overschrijdt dan kan de zorgverlener niet worden betaald vanuit het budget. De budgethouder moet dan een vrijwillige storting doen om de zorgverlener te kunnen betalen. Een verrekening houdt geen rekening met vrijwillige stortingen. Bij gevallen waarbij het loon wordt gewijzigd tot boven het maximum uurtarief kan daarom geen verrekening worden verwerkt, maar moet de loonwijziging met terugwerkende kracht worden verwerkt.

- Controleer eerst of het uurloon door de loonwijziging boven het maximum uurtarief uitkomt. Je vergelijkt het uurloon met het maximum uurtarief. De verrekening mag zelf wel boven maximum uurtarief uitkomen.  
Komt het uurloon boven het maximum uurtarief? Dan moet de loonwijziging met terugwerkende kracht in de loonregel worden verwerkt. De budgethouder moet eerst een vrijwillige storting doen om de zorgverlener te betalen. Je mag in dat geval de verrekening dus **niet** verwerken.\*
- Voor toestemming om de loonwijziging met terugwerkende kracht in de loonregel te verwerken, maak je een voorlegger aan.
- Als de voorlegger is goedgekeurd, moet eerst de vrijwillige storting zijn ontvangen voordat je de loonwijziging verwerkt.
- Een vrijwillige storting mag niet gedaan worden nadat betaald is. Controleer dus eerst in de historie of FAK een vrijwillige storting heeft ontvangen. Als er geen vrijwillige storting is ontvangen, bel dan met de budgethouder om aan te geven dat je de loonwijziging pas kunt verwerken nadat de vrijwillige storting is ontvangen. Zet de loonwijziging hiervoor in je eigen afloopcontrole.

Buiten reikw jdte verzoek

#### \*Voorbeeld

periode	loon	had moeten zijn
januari	300	500
februari	300	500
maart	500	500

De budgethouder heeft over januari en februari te weinig betaald. Het tekort wordt in maart bij het loon opgeteld:  $200 + 200 = 400$ . Als dit bij het loon van maart wordt opgeteld moeten wij 900 euro betalen.

Als je het maximum uurtarief doorrekent naar een maandloon met behulp van de gewerkte uren zou de budgethouder 600 euro per maand aan de zorgverlener mogen betalen. Omdat het loon van 500 euro per maand onder de 600 euro (maximummaandloon) zit, mag de verrekening verwerkt worden. Het loon van maart plus de verrekening wordt 900 euro.

#### Bedrag van het loon afhalen

- 19 februari 2019
- Procesbureau
- 33-20211
- Pin item

Als het loon met terugwerkende kracht wordt verlaagd, moet je controleren of wij dit kunnen oplossen door eenmalig een bedrag van het toekomstige loon af te halen. Controleer of een verrekening mogelijk is volgens onderstaande voorwaarden.

#### Minimumloon

Controleer of de zorgverlener recht heeft op betaling van het minimumloon. In dat geval moet het loon inclusief de negatieve verrekening voldoen aan het minimumloon. Komt het resterende loon na de eenmalige verrekening onder het minimumloon? Dan mag je de verrekening over maximaal drie maanden spreiden, rekening houdend met het minimumloon.

### Negatief loon

Als de budgethouder eenmalig een bedrag van het loon wil afhaken (negatieve verrekening), controleer je eerst of er met deze verrekening geen negatief loon ontstaat. De negatieve verrekening mag nooit hoger zijn dan het loon waar de zorgverlener in die maand recht op heeft. Als de negatieve verrekening hoger is dan het loon in die maand dan mag je de verrekening over maximaal drie maanden spreiden.

### Maatwerk

Kan het bedrag niet in drie maanden worden verrekend? Neem contact op met de budgethouder en bespreek de situatie. Biedt aan de eenmalige verrekening te verlagen. Als de budgethouder akkoord is verwerk je de aangepaste verrekening. Dit bevestig je schriftelijk aan de budgethouder.

### Correspondentie

- 24 december 2019
- Procesbureau
- 33-20213
- Pin item

Situatie	Brief	Brief naam	Bijlagen
Loon opgegeven voor andere werkzaamheden bij een zorgverlener	W109	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorgverlener	Nieuwe zorgovereenkomst + verkeerd ingevulde wijziging
Loon opgegeven voor andere werkzaamheden bij een zorginstelling	W128	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorginstelling	Nieuwe zorgovereenkomst + verkeerd ingevulde wijziging
Aanvullen onvolledige wijziging bij een zorgverlener	W109	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorgverlener	Verkeerd ingevulde wijziging
Aanvullen onvolledige wijziging bij een zorginstelling	W128	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorginstelling	Verkeerd ingevulde wijziging
Afwijzen onjuiste wijziging bij een zorgverlener	W109	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorgverlener	Verkeerd ingevulde wijziging
Afwijzen onjuiste wijziging bij een zorginstelling	W128	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorginstelling	Verkeerd ingevulde wijziging
Wijziging verwerkt	W100	Wijziging zorgovereenkomst bevestigen	Eventueel urenbriefjes*
Wijziging SA boven het maximumtarief ontvangen	W100	Wijziging zorgovereenkomst bevestigen	Blanco wijzigingsformulier
Gegevens reeds bekend	W101	Bevestiging niets gewijzigd	
Geen reactie gekregen op brief maximumtarief SA	O112	Afwijzen toekomstige betalingen	

### Correspondentie

- 24 december 2019
- Procesbureau
- 33-20213
- Pin item



\*Je stuurt geen urenbriefjes op als de zorgverlener een zorginstelling is. Ook als je merkt dat de klant geen urenbriefjes wenst (declareert enkel digitaal, zorgverlener gebruikt facturen) kan je besluiten geen urenbriefjes mee te sturen. Leg dit besluit vast in het contact.

#### Klantcontact

- Procesbureau
- 33-20215
- Pin item

Situatie	Actie	Workflow	Verkorte beschrijving
Maandloon tijdens de ziekteperiode verhoogd	SA/TR medewerker geeft door aan medewerker ziek & herstel	Interne opdracht ZH	Per <datum> voor zieke zvl <naam zvl> loon <€ bedrag>. Oude loon was <€ bedrag>.
SA: loonwijziging en periode al wel verloond, maar nog niet betaald	SA medewerker vraagt blokkering betaling aan FAK	Interne opdracht FAK	Graag zvl <zvl-nummer> <naam zvl> blokkeren.

## 26. Werkinstructie Wijziging loonheffingskorting

- 12 juni 2019
- Procesbureau
- 33-20224
- Pin item

De loonheffingskorting (LHK) wordt gewijzigd met het wijzigingsformulier. Loonheffingskorting is alleen relevant voor SA-zorgverleners. Net als een wijziging van het loon kan de loonheffingskorting in principe niet met terugwerkende kracht worden gewijzigd.

Er wordt geen loonheffing ingehouden op het loon van een Trekkingsrecht (TR) zorgverlener, dus daar kan geen korting op worden toegepast. Is op het wijzigingsformulier met een TR-zorgverlener de LHK aangekruist? Dan doen wij daar niks mee. Je informeert de budgethouder hierover wel per brief.

## 27. Werkinstructie Handtekening zorgverlener

- 33-20223
- Pin item

Wij passen loonheffing en de korting op loonheffing alleen toe met instemming van de zorgverlener. Als de handtekening van de SA zorgverlener ontbreekt laat je de wijziging aanvullen.

### Nieuwe periode in dienstverband bij wijziging LHK

- Procesbureau
- 33-20226
- Pin item

Het handboek loonheffingen schrijft voor dat je op de loonstaat het toepassen van de loonheffingskorting bij moet houden. In T&S betekent dit dat je bij het wijzigen van de loonheffingskorting een nieuwe periode in het dienstverband aanmaakt.

### **LHK en AOW-gerechtigde leeftijd**

- Procesbureau
- 33-20225
- Pin item

Als een Nederlander de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt wordt automatisch de loonheffingskorting op het AOW-pensioen toegepast. De loonheffingskorting kan maar toegepast worden op één bron van inkomsten. Als de budgethouder 'ja' heeft aangekruist bij loonheffingskorting controleer je daarom of de zorgverlener de AOW-gerechtigde leeftijd heeft bereikt. Is dit het geval? Informeer de budgethouder schriftelijk over het feit dat de loonheffingskorting mogelijk dubbel wordt toegepast.

### **28. Werkinstructie Wijziging werktijden**

- 31 oktober 2018
- Procesbureau
- 33-20231
- Pin item

Gedurende de contractduur van de zorgovereenkomst kunnen de werktijden wijzigen. De zorgverlener kan meer of minder uren en dagen gaan werken. De budgethouder kan dit met een schriftelijk ondertekend verzoek aan ons doorgeven. Een wijziging van de werktijden kan ervoor zorgen dat je een arbeidsovereenkomst met einddatum zonder einddatum verwerkt. Daarom controleer je op de ketenbepaling bij een wijziging werktijden van een arbeidsovereenkomst. Een wijziging van de werktijden kan bij SA alleen per de 1ste dag van de maand of per de ingangsdatum van de zorgovereenkomst en mag niet met terugwerkende kracht. Bij TR mag de wijziging ook halverwege de maand als er nog niet verloond is over die periode. In principe worden wijzigingen niet met terugwerkende kracht verwerkt. Slechts in uitzonderlijke situatie kan hiervan worden afgeweken. Je moet hier een klantcontact 'Voorlegger' voor aanmaken.

### **Handtekening zorgverlener**

- Procesbureau
- 33-20230
- Pin item

Voor een wijziging van de werktijden is de handtekening van de zorgverlener verplicht. Ontbreekt de handtekening van de zorgverlener? Dan laat je het wijzigingsformulier aanvullen.

### **29. Werkinstructie Werktijden en type overeenkomst**

- 27 mei 2024
- Procesbureau
- 33-20235
- Pin item

De volgende gegevens zijn nodig om een wijziging van de werktijden te kunnen verwerken:

### Arbeidsovereenkomst

- Maandloon: een vast arbeidspatroon, vast aantal uren + vast aantal dagen per week moet bekend zijn. Dit is nodig om in de toekomst het ziekgeld te kunnen berekenen.
- Uurloon met vaste uren: het vaste aantal uren moet bekend zijn.
- Uurloon: het aantal dagen per week moet bekend zijn om vast te stellen of het een AO NN of AO BN betreft. Welke dagen hoeft niet bekend te zijn.

### Overeenkomst van opdracht

- Maandloon: het aantal uren per week of per maand moet bekend zijn. Welke dagen hoeft niet bekend te zijn. Dit is nodig om te kijken of het loon onder het maximumtarief uitkomt.
- Uurloon: (welke) dagen en uren hoeft niet bekend te zijn.

### Zieke zorgverlener

De type overeenkomst mag niet gewijzigd worden tijdens de ziekteperiode van een zorgverlener. Krijg je in deze periode een wijziging binnen over de type overeenkomst? Wijs dan de wijziging af.

#### Tekstblokken

- Soort overeenkomst
- Uren gewijzigd bij uurtarief

### Arbeidstijden

- 12 mei 2021
- Procesbureau
- 33-20228
- Pin item

Voor de werktijden geldt een aantal regels:

- Bij een arbeidsovereenkomst mag een minderjarige zorgverlener van 13 of 14 jaar niet op zondag werken. Is dit wel het geval dan wijs je de wijziging af.
- Vanuit de arbeidstijdenwet geldt dat een werknemer maximaal 12 uur per dag mag werken. Als er meer dan 12 uur per dag wordt opgegeven in een wijziging dan wijs je de wijziging af.
- Vanuit de arbeidstijdenwet geldt dat een werknemer maximaal gemiddeld 48 uur mag werken over een periode van 16 weken. Als er meer dan 48 uur per week wordt opgegeven in een wijziging dan wijs je de wijziging af.  
Als een meerderjarige zorgverlener meer dan driemaal het minimumloon verdient gelden deze twee beperkingen niet. Neem het afgesproken uurloon uit de zorgovereenkomst (bedrag per uur bij een maandloon). Is dit bedrag meer dan driemaal het minimumloon per uur? Dan kan je de zorgovereenkomst verwerken.
- Overeenkomst van Opdracht met familielid of freelancer (dit geldt niet voor zorginstellingen) en Wlz: de zorgverlener mag maximaal 40 uur per week werken. Als deze tijden worden overschreden dan wijs je de wijziging af. Wijzigt het aantal uur per week naar 40 uur en is er een extra vergoeding afgesproken waardoor je boven de 40 uur kan komen? Beëindig de extra vergoeding en informeer de budgethouder hier schriftelijk over. Bij twijfel kan je telefonisch afstemmen met de budgethouder wat de bedoeling is. (Bij Wmo/Jeugdwet en Zvw geldt voor een OVO géén maximum aantal uren.)

Registreer de afgesproken uren, ook wanneer de budgethouder achteraf declareert. Bij TR zorgverleners met alleen een uurloon registreer je deze in de wekkalender. Bij SA zorgverleners met een alleen uurloon registreer je de uren in onderhoud werknemer bij vaste uren. Bij een zorgverlener met een maandloon worden deze uren al geregistreerd bij de registratie van het maandloon. Vaste uren zijn van belang bij de ketenbepaling en de WW-premie. Daarom is de registratie nodig.

### **30. Werkinstructie Wijziging dagen bij een arbeidsovereenkomst**

- Procesbureau
- 33-20236
- Pin item

#### **AO BN wordt AO NN (3 dagen of minder per week)**

Neem contact op met de budgethouder om na te gaan of budgethouder en zorgverlener nog Salarisadministratie of trekkingsrecht willen. Bij Salarisadministratie zijn de volgende zaken nodig:

- Een machtiging voor afdragen inhoudingen Opting-in van de zorgverlener.
- Als het wijzigingsformulier compleet is maar de documenten voor SA ontbreken dan hou je de wijziging in je afloop en vraag je de ontbrekende documenten op.

#### **AO NN wordt AO BN (4 dagen of meer per week)**

Bij een AO BN is Salarisadministratie verplicht en is het volgende nodig:

- Een machtiging voor afdragen inhoudingen van de budgethouder. \*Als de Salarisadministratie al loopt voor een zorgverlener AO BN dan is budgethouder al eerder met een machtiging afdragen inhoudingen aangemeld bij de Belastingdienst. Je hoeft de machtiging dan niet nogmaals op te vragen.
- Een kopie ID van de zorgverlener te hebben. Controleer of wij al een kopie ID in ons bezit hebben.
- Is er sprake van een familierelatie dan is ook de Vragenlijst familieverhouding nodig.
- Als het wijzigingsformulier compleet is maar de documenten voor SA ontbreken dan hou je de wijziging in je afloop en vraag je de ontbrekende documenten op.
- Controleer of in het verleden door de ketenregeling de arbeidsovereenkomst is omgezet naar onbepaalde tijd. Is dit het geval? Dan stuur je het formulier Aanvulling zorgovereenkomst naar de budgethouder. Je vindt het formulier Aanvulling zorgovereenkomst bij de bevestigingsbrief als je het tekstblok 'Ketenbepaling toegepast' kiest. Het formulier vult alle gegevens voor de budgethouder zelf in behalve de ingangsdatum. De ingangsdatum op het formulier is de datum van de wijziging van bepaalde naar onbepaalde tijd. In geval van een vierde contract, is dat dus de ingangsdatum van het vierde contract. In geval van de 3-jaarstermijn, is dat de datum waarop de keten 3 jaar loopt. De belastingdienst kan om dit document vragen wanneer zij de aangifte van de budgethouder controleren.

#### **Zorgverlener is ziek**

Als de zorgverlener ziek is dan mag je het contract niet wijzigen naar AO BN. Wijs de wijziging af.

### **31. Werkinstructie Wijziging met terugwerkende kracht**

- Procesbureau

- 33-20237
- Pin item

In principe worden maanden waarvoor al is betaald niet met terugwerkende kracht gewijzigd. Slechts in uitzonderlijke situaties (bijvoorbeeld een schrijnende situatie of fout van de SVB) kan hier van worden afgeweken. Je moet hiervoor eerst een voorlegger aanmaken. Als de teamleider de voorlegger goedkeurt kan je de wijziging met terugwerkende kracht verwerken.

Als er geen reden is om van dit beleid af te wijken dan stuur je een brief aan de budgethouder.

#### Aan- en afmelding Belastingdienst

- 16 december 2020
- Procesbureau
- 33-20076
- Pin item

Bij de start van de salarisadministratie moet de budgethouder worden aangemeld als werkgever bij de Belastingdienst. De budgethouder moet ook aangemeld worden voor de werknemersverzekeringen als er tenminste één AO BN zorgovereenkomst is. De Belastingdienst kent de budgethouder een loonheffingsnummer toe, bestaande uit het BSN van de budgethouder + L + het volgnummer. Via dit loonheffingsnummer kunnen wij jaarlijks aangifte voor de loonheffingen doen bij de Belastingdienst.

Als de salarisadministratie al loopt en er voor de eerste keer een zorgverlener met een AO BN in dienst komt moeten we de budgethouder apart aanmelden voor de werknemersverzekeringen.

Als de salarisadministratie wordt beëindigd voor alle zorgverleners moeten we de budgethouder afmelden bij de Belastingdienst. Als de laatste zorgverlener met een arbeidsovereenkomst voor 4 of meer dagen per week uit dienst is (maar nog wel andere SA zorgverleners in dienst zijn) moet de budgethouder afgemeld worden voor de werknemersverzekeringen.

Het aan- en afmelden van de budgethouder gaat automatisch in eBasis. Je hoeft hiervoor geen IO WGA uit te zetten.

Let op: Ontvangen wij een AO BN zorgovereenkomst en is er een familiërelatie met de budgethouder? Dan vraag je het formulier 'vragenlijst familievoorhoudingen' op bij de klant. Je zet een IO WGA uit als je een ingevuld formulier 'vragenlijst familievoorhoudingen' van de klant ontvangt.

#### Correspondentie

- 23 oktober 2019
- Procesbureau
- 33-20229
- Pin item

Situatie	Brief	Brief naam	Bijlage
Tijden worden overschreden	W109	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen	Verkeerd ingevulde formulier
Als alleen de uren wijzigen maar niet het maandloon	W100	Wijziging zorgovereenkomst bevestigen	

Wijziging niet met TWK verwerkt	W100	Wijziging zorgovereenkomst bevestigen	
Gegevens reeds bekend	W101	Bevestiging niets gewijzigd	
Wijzigingsformulier compleet, maar ontbrekende documenten SA	Z103	Opvragen ontbrekende gegevens	Wijzigingsformulier hoeft niet retour. Zo nodig de juiste machtiging en evt. vragenlijst familieverhouding (AO BN met familielid)

### **32. Werkinstructie Tijdelijke stopzetting maandbetaling**

- 17 november 2021
- Procesbureau
- 33-20240
- Pin item

Om verschillende redenen kan de budgethouder verzoeken om een tijdelijke stopzetting van de maandbetalingen. Bijvoorbeeld wanneer de budgethouder of zorgverlener een paar weken op vakantie gaat of wanneer er sprake is van een tijdelijke opname. Een tijdelijke stopzetting is mogelijk voor de volgende overeenkomsten:

- OVO met partner of familielid
- OVO met een zelfstandig ondernemer, zzp'er of freelancer
- OVO zorginstelling

Een tijdelijke stopzetting mag maximaal 8 weken duren en is niet met terugwerkende kracht toegestaan. Tijdelijk stopzetten halverwege de maand is toegestaan. Je verwerkt de tijdelijke stopzetting per zorgverlener en verstuurt voor elke zorgverlener een brief.

### **33. Werkinstructie Telefonisch verzoek om tijdelijke stopzetting maandbetaling**

- 17 november 2021
- Procesbureau
- 33-20243
- Pin item

De budgethouder kan telefonisch aangeven de maandbetaling aan een zorgverlener tijdelijk te willen stopzetten. Je gaat ervan uit dat de tijdelijke stopzetting van de maandbetaling in goed overleg is afgesproken. Wijs de budgethouder hierop tijdens het telefoongesprek. Voor de verwerking van een telefonisch verzoek heb je de volgende gegevens nodig:

- De zorgverlener voor wie de tijdelijke stopzetting van toepassing is.
- Vanaf welke datum de maandbetaling gestopt dient te worden.
- Vanaf welke datum de betaling wordt hervat.

### **34. Werkinstructie Schriftelijk verzoek om tijdelijke stopzetting maandbetaling**

- 17 november 2021

- Procesbureau
- 33-20242
- Pin item

De budgethouder kan ook schriftelijk aangeven de maandbetaling aan een zorgverlener tijdelijk te willen stopzetten. Op onze website staat alleen de telefonische mogelijkheid, maar de budgethouder kan uit eigen beweging een schriftelijk verzoek sturen. Op een schriftelijk verzoek moeten de volgende gegevens staan:

- Handtekening van de budgethouder/vertegenwoordiger.
- Op welke datum de maandbetaling stopt.
- Vanaf welke datum de maandbetaling wordt hervat.
- Naam budgethouder.
- BSN of klantnummer of adres budgethouder.
- Naam zorgverlener.
- BSN of geboortedatum zorgverlener.

Wanneer gegevens op het schriftelijke verzoek ontbreken neem je telefonisch contact op met de budgethouder. Als je de budgethouder te spreken krijgt, handel je het verzoek als een telefonisch verzoek af. Krijg je de budgethouder op twee verschillende dagen niet te spreken dan geef je per brief aan dat de budgethouder telefonisch de ontbrekende gegevens kan aanvullen.

#### **Verwerken tijdelijke stopzetting TR-zorgverlener**

- 17 november 2021
- Procesbureau
- 33-83823
- Pin item

Verwerk de tijdelijke stop in Treks door de loonregel(s) te stoppen en een nieuwe loonregel(s) aan te maken wanneer de betalingen hervat worden (met zelfde loonregelnummer).

Je stuurt de budgethouder een schriftelijke bevestiging. Daarmee bevestig je de periode waarover de zorgverlener niet betaald wordt en geef je aan dat wij ervan uitgaan dat de tijdelijke stopzetting in goed overleg is afgesproken.

Vermeld bij bijzonderheden zorgverlener over welke periode er een tijdelijke stop is verwerkt.

#### **35. Werkinstructie Verwerken tijdelijke stopzetting SA-zorgverlener**

- 17 november 2021
- Procesbureau
- 33-83824
- Pin item

In Treks blijft alles doorlopen. Je verwerkt de tijdelijke stop enkel in eBasis.

- **Tijdelijke stop loopt over meerdere kalendermaanden.**  
In eBasis registreer je het gat in het dienstverband. eBasis maakt automatisch een nieuwe inkomstenverhouding door het volgnummer van het dienstverband te wijzigen met +1.. Voor

een OVO is dit geen probleem, zolang je maar als reden einde zorgovereenkomst 'OI einde zorgovereenkomst' gebruikt.

- **Tijdelijke stop begint en eindigt binnen dezelfde maand**

In eBasis blijft het dienstverband en contract doorlopen. Bereken het maandloon handmatig met behulp van de invoerhulp door twee gebroken maanden te berekenen en op te tellen.

Je past de maandbetaling aan door eenmalig een manueel maandloon op te voeren in eBasis.

Je stuurt de budgethouder een schriftelijke bevestiging. Daarmee bevestig je de periode waarover de zorgverlener niet betaald wordt en geef je aan dat wij ervan uitgaan dat de tijdelijke stopzetting in goed overleg is afgesproken.

Vermeld bij bijzonderheden zorgverlener over welke periode er een tijdelijke stop is verwerkt.

### Correspondentie

- 17 november 2021
- Procesbureau
- 33-20239
- Pin item

Situatie	Brief	Briefnaam	Bijlage
Verzoek buiten behandeling stellen	W119	Tijd stopzetting - Buiten behandeling stellen	
Verzoeken om schriftelijke verzoek telefonisch aan te vullen	W119	Tijd stopzetting - Aanvullen	Schriftelijk verzoek
Bevestigen verzoek tussentijdse stopzetting	W119	Tijd stopzetting - Bevestigen	

### Klantcontact

- 17 november 2021
- Procesbureau
- 33-20241
- Pin item

Situatie	Actie	Workflow	Verkorte Beschrijving
Budgethouder geeft telefonisch of schriftelijk aan een tijdelijke stopzetting van de betaling te wensen.	Medewerker bevestigt de tussentijdse stopzetting van betaling	Wijziging_TR / Wijziging_SA	Tijdelijke stopzetting betaling <naam zvl> <begin en einddatum stopzetting>

### Afloop

- Procesbureau
- 33-20238
- Pin item

Situatie	Actie	Termijn
Om telefonische aanvulling van schriftelijk verzoek verzocht	TR of SA wachtdocument	23 dagen
Ontbrekende gegevens telefonisch opgevraagd	TR of SA Afloopcontrole	1 dag

## 36. Werkinstructie Wijziging looptijd zorgovereenkomst



- 12 juli 2023
- Procesbureau
- 33-20247
- Pin item

De budgethouder moet een wijziging van de looptijd van zorgovereenkomst met een ondertekend wijzigingsformulier doorgeven. Het kan gaan om:

- Een verlenging
- Wijziging ingangsdatum
- Opnieuw in dienst komen van de zorgverlener
- Een beëindiging
- Het overlijden van de zorgverlener

In principe worden wijzigingen niet met terugwerkende kracht verwerkt. Slechts in uitzonderlijke situaties kan hier van worden afgeweken. Je moet hiervoor eerst een voorlegger aanmaken.

Ontvang je een wijzigingsformulier (AO NN OVO met SA) zonder reden voor stopzetten? Laat het wijzigingsformulier aanvullen en gebruik de tekstblok 'Reden stopzetten ontbreekt'.

#### **Verlenging zorgovereenkomst**

- 20 januari 2021
- Procesbureau
- 33-20253
- Pin item

We spreken over een verlenging als een zorgovereenkomst met bepaalde tijd een nieuwe einddatum krijgt die na de oude einddatum ligt. Of als een zorgovereenkomst met bepaalde tijd wordt omgezet naar een zorgovereenkomst met onbepaalde tijd. Een verlenging moet aansluitend te zijn. Er is dan geen onderbreking tussen de ingangsdatum van de verlenging en de einddatum van de zorgovereenkomst.

Als de einddatum halverwege een maand valt moet alsnog de hele maand uitbetaald worden. Pas hierop Treks en/of eBasis aan. Als de verlenging niet aansluitend is (vanaf 1 dag of langer), dan is er géén sprake van verlenging van de zorgovereenkomst. In dat geval treedt de zorgverlener opnieuw in dienst.

#### **Ketenbepaling**

Een verlenging van de arbeidsovereenkomst kan ervoor zorgen dat je een arbeidsovereenkomst met einddatum zonder einddatum verwerkt. Controleer daarom de ketenbepaling.

#### **Zorgverlener is verhuisd van 2.0 naar 1.0.**

Heeft de zorgverlener in PGB 2.0 gezeten? Kijk in 'Bijzonderheden zorgovereenkomst' voor meer informatie. Hier lees je meer over de looptijd en het aantal wijzigingen van de zorgovereenkomst in PGB 2.0.

#### ***Reden einde zorgovereenkomst (SA)***

*Wordt de zorgovereenkomst met bepaalde tijd verlengd voor een periode met bepaalde tijd?*

Voor een zoek met SA (AO BN, AO NN en OVO) registreer je bij 'Reden einde arbeidsverhouding':

*Einde vanwege verstrijken zoek voor bepaalde tijd*

*Deze reden vul je altijd in bij een nieuwe arbeidsverhouding voor bepaalde tijd en bij een tussentijdse verlenging voor bepaalde tijd.*

### **Wijziging ingangsdatum**

- 13 oktober 2021
- Procesbureau
- 33-20254
- Pin item

De budgethouder kan een wijziging van de ingangsdatum op twee manieren doorgeven:

- Met een nieuwe zorgovereenkomst met een eerdere ingangsdatum dan de oude overeenkomst.
- Met een wijzigingsformulier met een ingangsdatum die voor de oorspronkelijke overeenkomst ligt. Belangrijk; voor een Wlz-zorgovereenkomst die later dan 01-07-2019 start is dit alleen mogelijk als de zorgverlener het wijzigingsformulier ook heeft getekend. Tevens moet er een zorgovereenkomst met het derdenbeding zijn.

Als de ingangsdatum vóór de ingangsdatum van de TKB ligt, dan verwerk je dezelfde ingangsdatum als de TKB. De ingangsdatum TKB is leidend. Informeer de budgethouder hierover in de bevestigingsbrief.

### **SA**

Let op: controleer altijd of je een nieuwe opting-in en/of machtiging bij de klant op moet vragen. Zijn de documenten met de juiste ingangsdatum aanwezig? Is het bijvoorbeeld een AO BN, dan heb je de machtiging voor afdragen inhoudingen nodig met de juiste ingangsdatum. Ditzelfde geldt ook voor de AO NN en OVO's. Je hebt een verklaring opting-in (in de zorgovereenkomst of los formulier) met de juiste ingangsdatum nodig.

Voor verloning is het mogelijk om de zorgovereenkomst in zijn geheel te verwijderen uit eBasis. Je kan hiermee de invoergegevens corrigeren. Na verloning is het niet zomaar mogelijk om de ingangsdatum te wijzigen. Stuur een mail naar team Werkgeverstaken.

### **Zorgverlener opnieuw in dienst**

- 9 juni 2021
- Procesbureau
- 33-20256
- Pin item

Het komt voor dat de budgethouder en de zorgverlener na het einde van de zorgovereenkomst er voor kiezen om de samenwerking voor te zetten. Als tussen de 'oude' en nieuwe zorgovereenkomst een onderbreking zit (vanaf 1 dag of langer) dan is er géén sprake van verlenging van de 'oude' zorgovereenkomst. In dit geval treedt de zorgverlener dus opnieuw in dienst. Onder vier voorwaarden kan het opnieuw in dienst treden met een wijzigingsformulier worden aangegeven:

- Het nieuwe contract heeft een ingangsdatum **binnen** 2 maanden (+ 1 dag) vanaf de einddatum van het oude contract.
- De werkzaamheden blijven hetzelfde.
- De wet blijft hetzelfde.
- (alleen Wlz); Het derdenbeding is reeds aanwezig op een zorgovereenkomst.

## TR

Je kopieert de bestaande zorgovereenkomst. De ingangsdatum van het wijzigingsformulier is de ingangsdatum van de nieuwe zorgovereenkomst. Let op dat je de einddatum van de bestaande zorgovereenkomst terugzet na het kopiëren.

## SA

Wij onderscheiden twee situaties;

- Gat in de zorgovereenkomst binnen dezelfde kalendermaand.

Je kopieert de bestaande zorgovereenkomst in Treks niet, je past enkel de loonregels aan. In eBasis blijft het dienstverband gewoon doorlopen, het gat wordt enkel in de contractregels geregistreerd. Er wordt geen nieuwe inkomstenverhouding aangemaakt.

- Gat in de zorgovereenkomst over meerdere kalendermaanden.

Je kopieert de bestaande zorgovereenkomst in Treks. In eBasis wordt het gat ook in het dienstverband geregistreerd. eBasis maakt automatisch een nieuwe inkomstenverhouding door het volgnummer van het dienstverband te wijzigen met +1. Je hoeft zelf niets aan te passen.

Is het nieuwe contract **niet aansluitend** en met een ingangsdatum **na** 2 maanden (+ 1 dag) vanaf de einddatum van het oude contract dan moet de budgethouder een nieuwe **zorgovereenkomst** aan ons opsturen. Voer de zorgverlener opnieuw in Treks, onder hetzelfde zorgverlenersnummer als de oude zorgovereenkomst. De zorgovereenkomst wordt opnieuw geaccordeerd door de budgetverstrekker.

Komt de zorgverlener opnieuw in dienst en is er salarisadministratie afgesproken dan hebben wij onderstaande documenten nodig:

- Een nieuwe opting-in bij een OVO of een AO NN, dit kan ook in de zorgovereenkomst al zijn aangevinkt het formulier is dan niet nodig.
- Een nieuwe machtiging voor afdragen inhoudingen bij een AO BN als de budgethouder is afgemeld voor de werknemersverzekeringen. Controleer dit in de historie.
- Een ID van de zorgverlener. Controleer dit in het dossier. Is het ID van de zorgverlener inmiddels verlopen, dan vraag je een nieuwe kopie ID op.

## Ketenbepaling

Een zorgverlener die opnieuw in dienst komt kan ervoor zorgen dat je een arbeidsovereenkomst met einddatum zonder einddatum verwerkt. Controleer daarom de ketenbepaling. Is de zorgovereenkomst een periode in PGB 2.0 actief geweest? In 'Bijzonderheden zorgovereenkomst' vind je informatie over de looptijd en aantal wijzigingen van de zorgovereenkomst in PGB 2.0.

## 37. Werkinstructie Beëindigen zorgovereenkomst

- 12 juli 2023
- Procesbureau
- 33-20245
- Pin item

De zorgovereenkomst kan om verschillende redenen worden beëindigd, bijvoorbeeld omdat de zorgverlener ontslag krijgt of neemt. Bij een beëindiging van een zorgovereenkomst AO BN, AO NN, en OVO met SA is er een reden van stopzetten nodig voor de jaarlijkse loonaangifte aan de Belastingdienst.

### **Vervangingsovereenkomst beëindigen**

Een vervangingsovereenkomst eindigt per de datum dat de vaste zieke zorgverlener hersteld wordt gemeld. De vervangingsovereenkomst moet bij ontvangst van de herstelmelding worden beëindigd. Als budgethouder de vervangingsovereenkomst eerder wil beëindigen dan hebben we een schriftelijk ondertekend verzoek van budgethouder nodig.

SA

Voor een AO BN, AO NN en OVO met SA registreer je bij reden einde arbeidsverhouding 'Einde vanwege verstrijken zok voor bepaalde tijd', tenzij er op het wijzigingsformulier een andere reden van beëindiging is aangegeven.

### **Handtekening zorgverlener ontbreekt**

Heeft de zorgverlener de wijziging om de zorgovereenkomst te beëindigen niet ondertekend? Bij een zieke zorgverlener met een arbeidsovereenkomst, waarbij het opzegverbod geldt, mag de budgethouder de zorgovereenkomst niet opzeggen. De wijziging moet dan ook door de zorgverlener ondertekend zijn.

### **Overeenkomst van opdracht beëindigen**

Kan je de beëindiging van de zorgovereenkomst van opdracht wel verwerken zonder de handtekening van de zorgverlener? Informeer de budgethouder dan met het tekstblok 'Opzeggen zonder handtekening zorgverlener'.

### **Arbeidsovereenkomst beëindigen**

Kies bij het beëindigen van een arbeidsovereenkomst voor de optie 'stopzetten overeenkomst'. In de brief wordt een tekstblok toegevoegd met informatie over de manier van stopzetten van de overeenkomst en het mogelijke recht op de transitievergoeding.

De toevoeging van het tekstblok is niet nodig als bekend is hoe de arbeidsovereenkomst eindigt bijvoorbeeld door:

- een bijgesloten opzegbrief,
- opzegging met instemming,
- vaststellingsovereenkomst,
- ontbinding door rechter, of
- ontbindende voorwaarden wegens einde budget door verstrekker of overlijden

## **38. Werkinstructie Overlijden zorgverlener**

- Procesbureau
- 33-20251
- Pin item

Als de zorgverlener overlijdt dan eindigt de zorgovereenkomst van rechtswege. De overlijdensdatum van de zorgverlener wordt de einddatum van de zorgovereenkomst. Het bericht van overlijden van de zorgverlener kan schriftelijk, telefonisch of per e-mail bij ons binnenkomen.

### **39. Werkinstructie Wijziging werkzaamheden / andere Wet**

- 1 april 2020
- Procesbureau
- 33-20255
- Pin item

Ontvang je een wijziging waarop de werkzaamheden zijn gewijzigd? De budgethouder moet een nieuwe zorgovereenkomst opsturen. De budgetverstrekker moet de nieuwe werkzaamheden accorderen.

Ontvang je een wijziging met minder werkzaamheden voor het al bekende vaste maandbedrag? Neem telefonisch contact op met de budgethouder om na te vragen of dit de bedoeling is. Als het inderdaad klopt, dan verwerk je de wijziging. Bevestig dit schriftelijk aan de budgethouder. Pas de werkzaamheden in het tabblad bijzonderheden zorgovereenkomst aan. Klopt het wijzigingsformulier niet en zijn de werkzaamheden niet gewijzigd? Vraag dan om een aanvulling.

Gaat de zorgverlener werkzaamheden verrichten die onder een andere wet vallen? Controleer dan of er van die andere wet een toekenningsbeschikking staat geregistreerd.

### **40. Werkinstructie Beoordelen wijziging looptijd**

- 12 juli 2023
- Procesbureau
- 33-20244
- Pin item

Je beoordeelt de wijziging van de looptijd op onderstaande punten.

#### **Ingangsdatum**

- Ontbreekt de ingangsdatum of is deze onvolledig? Stuur de wijziging terug ter aanvulling.
- Is de ingangsdatum onjuist ingevuld? Wijs dan de wijziging af.
- Voor het beëindigen van de zorgovereenkomst is de ingangsdatum niet verplicht. Deze mag 'onvolledig, onjuist of niet ingevuld zijn'. Het moet wel duidelijk zijn wanneer de zorgovereenkomst eindigt. Een einddatum is wel verplicht.
- Is de ingangsdatum bij een beëindiging wel ingevuld maar ontbreekt de einddatum of is deze onvolledig? Stuur de wijziging terug ter aanvulling.

#### **Einddatum**

- Is de einddatum niet ingevuld of onvolledig bij een verlenging voor bepaalde tijd? Stuur de wijziging terug ter aanvulling.
- Is de einddatum onjuist ingevuld bij een verlenging voor bepaalde tijd? Wijs dan de wijziging af.

**Beëindiging zorgovereenkomst met terugwerkende kracht**

In principe worden wijzigingen niet met terugwerkende kracht verwerkt. Slechts in uitzonderlijke situaties (bijvoorbeeld bij coulance of fout door ons) kan hier van worden afgeweken. Je moet hiervoor eerst een voorlegger aanmaken. Als je toestemming hebt van je teamleider kun je terugwerkende kracht toepassen.

Als er geen reden is om van dit beleid af te wijken dan stuur je een brief aan de budgethouder.

**Beëindiging enige / laatste zorgverlener met salarisadministratie (nog wel zorgverlener TR in dienst)**

Als door de beëindiging géén zorgverleners met salarisadministratie meer in dienst zijn, houd dan een afloop aan van drie maanden. Als er binnen drie maanden geen nieuwe SA-zorgverlener is aangemeld informeer je de budgethouder schriftelijk over de afmelding bij de Belastingdienst.

Buiten reikwijdte verzoek

**AO: Beëindiging zonder handtekening zieke zorgverlener**

Tijdens de eerste twee jaar van de ziekte geldt een opzegverbod. De arbeidsovereenkomst met een zieke zorgverlener mag alleen worden beëindigd als de budgethouder en de zorgverlener beiden hebben ondertekend. Ontbreekt de handtekening van de zorgverlener? Stuur een brief naar de budgethouder om de wijziging aan te vullen.

Ontvang je geen wijzigingsformulier met de handtekening van de zorgverlener? Wijs de aanvraag af. Als de ziekte langer dan 104 weken duurt, vervalt het opzegverbod. In individuele gevallen kan het opzegverbod langer duren dan 104 weken, omdat het UWV er een loonsanctie is heeft opgelegd aan de budgethouder. Nadat het opzegverbod is vervallen kan de budgethouder eenzijdig de arbeidsovereenkomst opzeggen. Beëindig je de arbeidsovereenkomst tussentijds? Dan zal team Werkgeverstaken een ziek uitdienstmelding doen naar UWV.

**Let op:** de wettelijke opzegtermijn is nog wel van kracht.

In geval van een AO BN is er een ontslagvergunning nodig. Bij een ontslagvergunning is de handtekening van de zieke zorgverlener niet noodzakelijk op het wijzigingsformulier en kan deze worden verwerkt. Is er een ontslagvergunning bijgevoegd? Neem contact op met team Werkgeverstaken.

**AO BN, AO NN en OVO: reden beëindiging zorgovereenkomst verplicht**

Werkgevers zijn verplicht de ontslagredenen in de loonaangifte te vermelden. Voor een AO BN, AO NN en OVO met SA vragen wij daarom aan de budgethouder met welke reden de zorgovereenkomst beëindigd wordt. Tijdens de jaarlijkse aangifte geven wij de reden door aan de Belastingdienst. Deze gegevens kunnen o.a. door het UWV gebruikt worden bij het beoordelen van een uitkeringsaanvraag.

Kiest de budgethouder voor beëindiging van de zorgovereenkomst dan leg je de opgegeven reden vast in eBasis. Is de reden niet ingevuld op het wijzigingsformulier? Laat het formulier dan aanvullen.

Ontvang je een oude versie van het wijzigingsformulier? Laat het formulier dan aanvullen. Je stuurt de nieuwste versie van het wijzigingsformulier mee. Tip: help de budgethouder door het formulier alvast zo volledig mogelijk in te vullen.

Ontvang je een nieuwe zorgovereenkomst (verkapte wijziging) voor de beëindiging? Laat de zorgovereenkomst dan aanvullen. Je stuurt een wijzigingsformulier mee. Tip: help de budgethouder door het formulier alvast zo volledig mogelijk in te vullen. Informeer de budgethouder met het tekstblok 'Reden einde zoek ontbreekt'.

Controleer bij de volgende opties of de zorgverlener het formulier getekend heeft:

- Beëindiging arbeidsovereenkomst met wederzijds goedvinden op initiatief van de werkgever.
- Einde arbeidsovereenkomst door opzegging werknemer, door toedoen werknemer of op initiatief van de werknemer.

Ontbreekt de handtekening van de zorgverlener? Je kan het formulier verwerken. Informeer de budgethouder met het tekstblok 'Opzeggen zonder handtekening zorgverlener'.

De meeste redenen van beëindiging kan de budgethouder middels het wijzigingsformulier doorgeven. Sommige redenen kan je zelf herleiden. Bijvoorbeeld bij overlijden van de budgethouder of een omzetting van SA naar TR. Hiervoor is dus geen wijzigingsformulier nodig.

### Transitievergoeding

- 27 november 2019
- Procesbureau
- 33-20252
- Pin item

Bij ontslag of beëindiging van een arbeidsovereenkomst kan de zorgverlener recht hebben op een transitievergoeding. De budgethouder is als werkgever in een aantal gevallen wettelijk verplicht deze vergoeding te betalen aan de zorgverlener.

### Correspondentie

- 12 juli 2023
- Procesbureau
- 33-20246
- Pin item

Situatie	Brief	Brief naam	Bijlage
Einddatum looptijd is niet ingevuld of onvolledig bij een zorgverlener	W109	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorgverlener	
Einddatum looptijd is niet ingevuld of onvolledig bij een zorginstelling	W128	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorginstelling	
Beëindiging Arbeidsovereenkomst BN maar reden is niet ingevuld	W109	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorgverlener	
Wijzigingsformulier, maar nieuwe zorgovereenkomst nodig bij een zorgverlener	W109	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorgverlener	Wijzigingsformulier
Wijzigingsformulier, maar nieuwe zorgovereenkomst nodig bij een zorginstelling	W128	Wijzigingsformulier aanvullen en of afwijzen bij een zorginstelling	Wijzigingsformulier

Gegevens reeds bekend	W101	Bevestiging niets gewijzigd
Budgethouder afgemeld bij Belastingdienst	SA101	Stoppen salarisadministratie

#### Klantcontact

- 6 januari 2021
- Procesbureau
- 33-20249
- Pin item

Situatie	Actie	Workflow	Verkorte beschrijving
Overlijden zorgverlener verwerkt, uitkering moet vergoed worden	De verwerker van de overlijdensuitkering zet een opdracht uit om de uitkering te vergoeden door Ziek en Herstel	Interne opdracht ZH	Vergoeden overlijdensuitkering zvl (naam zvl) per (overlijdensdatum)
Zieke zorgverlener uit dienst	SA/TR medewerker geeft door aan medewerker ziek & herstel	Interne opdracht ZH	<naam zorgverlener> ziek uit dienst per <dd-mm-jj>
Bh is al aangemeld voor werknemersverzekeringen, nu vragenlijst fam ontvangen	SA zet een opdracht uit naar WGA om een beschikking op te vragen	Interne opdracht WGA	Vragenlijst familieverhoudingen (zet de vindplaats in DMS in het klantcontact)

#### 41. Werkinstructie Einde PGB door keuze budgethouder

- 23 december 2020
- Procesbureau
- 33-20258
- Pin item

Als de budgethouder het PGB opzegt, kiest voor Zorg in natura (ZIN) of geen nieuwe indicatie aanvraagt dan eindigt het PGB.

Officieel mogen wij de administratie pas definitief (en met terugwerkende kracht) beëindigen als het einde PGB door de budgetverstrekker aan ons wordt gemeld. Het kan voorkomen dat het einde PGB door de budgethouder aan ons wordt gemeld. Je geeft dan aan dat hij/zij het einde PGB direct moet melden aan de budgetverstrekker. In deze situatie gaan wij wel alvast de lopende zorgovereenkomsten "voorlopig" beëindigen om zoveel mogelijk ten onrechte betalingen en vorderingen te voorkomen. Na ontvangst van het nieuwe TKB van de verstrekker wordt de administratie definitief beëindigd. Let op: bij AO BN overeenkomsten hebben wij ook een wijzigingsformulier nodig! Meer informatie vind je verderop in deze werkinstructie.

Als de budgethouder besluit het PGB te stoppen dan is er geen recht op een eenmalige uitkering voor de zorgverleners.

#### Melding Einde PGB door budgethouder

- 3 augustus 2023



- Procesbureau
- 33-20261
- Pin item

Als de budgethouder het einde PGB aan ons meldt, geef dan duidelijk aan dat hij/zij zelf verantwoordelijk is om dit direct te melden aan de budgetverstrekker. Zet wel alvast de lopende zorgovereenkomst stop om zoveel mogelijk ten onrechte betalingen en vorderingen te voorkomen.

Je mag bij het voorlopig beëindigen géén terugwerkende kracht toepassen. Je verwerkt daarom bij de zorgovereenkomsten als einddatum de laatste dag van de maand waarover is betaald. Je zet het klantcontact op je afloop. Bij het uitblijven van een bericht zet je een Interne opdracht TKB uit zodat medewerker RBO na kan gaan bij de verstrekker wanneer het TKB komt.

### SA

Werkgevers zijn verplicht de ontslagreden in de loonaangifte te vermelden. Voor een AO BN vragen wij daarom aan de budgethouder met welke reden de zorgovereenkomst beëindigd wordt. Het is van belang wie het budget stopt:

- De budgetverstrekker stopt het budget.  
De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege. De budgethouder kan op het wijzigingsformulier aankruisen dat de arbeidsovereenkomst stopt 'omdat het budget is stopgezet door de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar'.
- De budgethouder besluit zelf het budget te stoppen.  
De zorgovereenkomst eindigt *niet* van rechtswege. De budgethouder moet het ontslag van de zorgverlener op de correcte wijze afhandelen en aan ons doorgeven via het wijzigingsformulier.

### Bericht Einde PGB door budgetverstrekker

- 3 augustus 2023
- Procesbureau
- 33-20257
- Pin item

Als wij een nieuw TKB van de verstrekker ontvangen dan moeten wij de administratie definitief en zo nodig met terugwerkende kracht beëindigen. Beëindig alle lopende zorgovereenkomsten met als einddatum de datum waarop het PGB is beëindigd (of bij bestedingen na die periode (onder verschil vorig budget), een einddatum na de laatste besteding).

### SA

Werkgevers zijn verplicht de ontslagreden in de loonaangifte te vermelden. Voor een AO BN vragen wij daarom aan de budgethouder met welke reden de zorgovereenkomst beëindigd wordt. Het is van belang wie het budget stopt:

- De budgetverstrekker stopt het budget.  
De zorgovereenkomst eindigt van rechtswege. De budgethouder kan op het wijzigingsformulier aankruisen dat de arbeidsovereenkomst stopt 'omdat het budget is stopgezet door de gemeente, het zorgkantoor of de zorgverzekeraar'.
- De budgethouder besluit zelf het budget te stoppen.  
De zorgovereenkomst eindigt *niet* van rechtswege. De budgethouder moet het ontslag van

de zorgverlener op de correcte wijze afhandelen en aan ons doorgeven via het wijzigingsformulier.

### **Openstaande declaraties**

- Procesbureau
- 33-20324
- Pin item

Controleer in de historie of er nog openstaande declaraties staan. Handel deze af.

### **Afmelden bij Belastingdienst**

- 23 december 2020
- Procesbureau
- 33-20328
- Pin item

Als de salarisadministratie wordt beëindigd voor alle zorgverleners moeten we de budgethouder afmelden bij de Belastingdienst. Als de laatste zorgverlener met een arbeidsovereenkomst voor 4 of meer dagen per week uit dienst is (maar nog wel andere SA zorgverleners in dienst zijn) moet de budgethouder afgemeld worden voor de werknemersverzekeringen.

Het aan- en afmelden van de budgethouder gaat niet automatisch in eBasis. Zet hiervoor een 'Interne opdracht WGA' uit.

### **Vordering**

- Procesbureau
- 33-20266
- Pin item

Als de zorgovereenkomsten met terugwerkende kracht worden beëindigd, kan er een vordering op de zorgverlener ontstaan. Controleer in het tabblad Salaris/budgetschem of dit het geval is. Als de zorgverlener te veel loon heeft ontvangen, dan zet je een terugvordering uit.

### **Restant VWS terugstorten**

- Procesbureau
- 33-20325
- Pin item

Als er een vrijwillige storting is gedaan moet dit bij het beëindigen van de administratie worden teruggestort naar de budgethouder. Dit doe je pas nadat zeker is dat deze vrijwillige storting nergens voor gebruikt gaat worden. Verwerk daarom eerst alle openstaande declaraties en eenmalige uitkeringen. Als er na de afhandeling nog een vrijwillige storting aanwezig is stort je dit terug.

### **Einde administratie**

- Procesbureau
- 33-20321

- Pin item

Zet het vinkje 'administratie beëindigd' aan in het tabblad klant in Treks en geef de reden aan.

(23 maart 2018)

### Correspondentie

- 11 december 2019
- Procesbureau
- 33-20263
- Pin item

Situatie	Brief	Brief naam	Bijlage
Einde PGB verwerkt	W108	Administratie stopzetten	

## 42. Werkinstructie Einde PGB door opname budgethouder

- Procesbureau
- 33-20271
- Pin item

Als een budgethouder voor langere tijd wordt opgenomen in een ziekenhuis of een zorginstelling eindigt het budget vaak.

### Tijdelijke opname

- 12 maart 2019
- Procesbureau
- 33-20278
- Pin item

De budgethouder kan tijdelijk in een ziekenhuis (bijv. voor een operatie) of een zorginstelling (bijv. voor korte revalidatie) worden opgenomen.

#### *Wmo/Jeugdwet*

Er zijn géén afspraken met gemeenten hoe te handelen bij een tijdelijke opname van de budgethouder. Wij weten dus niet of de gemeente het budget (voorlopig) laat doorlopen of direct zal beëindigen. Adviseer de budgethouder daarom in deze gevallen contact op te nemen met de gemeente.

### Definitieve opname

- 6 februari 2024
- Procesbureau
- 33-20267
- Pin item

Als de verstrekker besluit dat het budget moet worden beëindigd dan moet de verstrekker een nieuw TKB aan ons sturen. Een budgethouder kan voor het nieuwe TKB al een definitieve opname melden.

Als budgethouder de opname aan ons meldt, geef dan duidelijk aan dat hij/zij zelf verantwoordelijk is om dit direct te melden aan de verstrekker. Als de budgethouder zeker is dat het budget wordt beëindigd kan je wel alvast de lopende zorgovereenkomsten "voorlopig" beëindigen om zoveel mogelijk ten onrechte betalingen en vorderingen te voorkomen. Na ontvangst van het nieuwe TKB van de verstrekker wordt de administratie definitief beëindigd. Je zet het klantcontact op je afloop. Wijkt de einddatum van het TKB af van de doorgegeven datum? Dan neem je telefonisch contact op met de budgethouder. De budgethouder kan schriftelijk de juiste datum aan ons doorgeven. Bij het uitblijven van een TKB zet je een interne opdracht TKB uit. De medewerker RBO gaat na bij de verstrekker wanneer het TKB komt en op welke datum de budgethouder definitief is opgenomen.

Bij Wmo/Jeugdwet hebben de zorgverleners mogelijk recht op een eenmalige uitkering. De eenmalige uitkering is niet bedoeld voor zorginstellingen.

#### **Definitieve opname gemeld door budgetverstrekker**

- Procesbureau
- 33-20268
- Pin item

Als wij een bericht van de budgetverstrekker ontvangen dan moeten wij de administratie definitief en zo nodig met terugwerkende kracht beëindigen. Beëindig alle lopende zorgovereenkomsten met als einddatum de datum waarop het PGB is beëindigd.

#### **Openstaande declaraties**

- Procesbureau
- 33-20324
- Pin item

Controleer in de historie of er nog openstaande declaraties staan. Handel deze af.

#### **Afmelden bij Belastingdienst**

- 23 december 2020
- Procesbureau
- 33-20328
- Pin item

Als de salarisadministratie wordt beëindigd voor alle zorgverleners moeten we de budgethouder afmelden bij de Belastingdienst. Als de laatste zorgverlener met een arbeidsovereenkomst voor 4 of meer dagen per week uit dienst is (maar nog wel andere SA zorgverleners in dienst zijn) moet de budgethouder afgemeld worden voor de werknemersverzekeringen.

Het aan- en afmelden van de budgethouder gaat niet automatisch in eBasis. Zet hiervoor een 'Interne opdracht WGA' uit.

#### **Eenmalige uitkering**

- 20 februari 2019
- Procesbureau

- 33-20320
- Pin item

In onze modelovereenkomsten staat dat recht op eenmalige uitkering bestaat wanneer de zorgverlener plotseling zonder werk komt door de beëindiging van de zorgovereenkomst.

- Voor de Wlz verwijst je zorgverlener door naar de verstrekker wanneer er vragen zijn over de eenmalige uitkering. In sommige gevallen loopt een zorgovereenkomst langer door, waardoor er geen eenmalige uitkering uitbetaald wordt.
- Voor Wmo en Jeugdwet geldt dat gemeenten beleidsvrijheid hebben. Dit betekent dat een gemeente zelf kan kiezen of een eenmalige uitkering wel of niet uit het budget mag worden betaald. De budgethouder/nabestaanden moeten daarom toestemming aan de gemeente vragen om de eenmalige uitkering te mogen betalen.
- Vanuit de Zvw is een eenmalige uitkering niet mogelijk.
- Voor een zorginstelling verwerk je geen eenmalige uitkering.

De eenmalige uitkering moet met een schriftelijk ondertekend verzoek bij ons worden aangevraagd.

Men heeft 6 weken (vanaf datum einde zorgovereenkomst) de tijd om nog declaraties voor geleverde zorg in te dienen. Deze termijn geldt ook voor het doorgeven of er aan de zorgverlener een eenmalige uitkering moet worden betaald. Een eenmalige uitkering moet aangevraagd worden met een schriftelijk ondertekend verzoek. Als je na 6 weken nog niets hebt ontvangen dan ga je ervan uit dat men géén eenmalige uitkering wenst te verstrekken aan de zorgverlener.

#### **Verwerken eenmalige uitkering**

- 31 mei 2023
- Procesbureau
- 33-20326
- Pin item

Controleer of er een schriftelijk ondertekend verzoek van de budgethouder/nabestaande is ontvangen en aan welke zorgverlener de eenmalige uitkering moet worden betaald. Als we bij Wmo/Jeugdwet een schriftelijk ondertekend verzoek ontvangen, gaan we er vanuit dat er door de gemeente toestemming is gegeven.

Een eenmalige uitkering wordt alleen betaald voor zover er nog budget over is. Als er nog declaraties openstaan verwerk je deze eerst. Verwerk daarna pas de eenmalige uitkering. Als de eenmalige uitkering hoger is dan het restbudget dan verwerk je het restbudget als eenmalige uitkering. Let op: 6 weken wachten met de verwerking van de eenmalige uitkering in afwachting van alle declaraties is niet nodig.

Bij verwerking ga je uit van de volgende bedragen:

- Als men geen bedrag opgeeft verwerk je het maximumbedrag voor de eenmalige uitkering.
- Als men een lager bedrag opgeeft dan het maximumbedrag dan verwerk je dit bedrag.
- Als men het maximale bedrag overschrijdt dan verwerk je in eerste instantie het maximale bedrag dat in betreffende situatie van toepassing is (zie onderstaand). Als de budgethouder/nabestaande alsnog meer dan het maximum bedrag wil betalen dan moet hij hiervoor (schriftelijke) toestemming vragen aan de verstrekker. Als je deze toestemming hebt ontvangen kan je de hogere uitkering verwerken.

- Als het bedrag van de eenmalige uitkering hoger is dan het resterende budget verwerk je het restbudget als eenmalige uitkering.

### **Maximumbedrag**

De maximale eenmalige uitkering bereken je door het gemiddelde loon van de laatste 3 volledige maanden te nemen waarin gewerkt is. Dit bedrag is de eenmalige uitkering.

Wat valt onder het gemiddelde loon?

Onder het gemiddelde loon vallen de zorgkosten die uitbetaald zijn en een eventuele Salaris vorig jaar. Kijk bij een Salaris vorig jaar naar de maand waar het loon betrekking op heeft en niet naar de maand waarin het is uitbetaald. Een feestdaguitkering of een verantwoordingsvrij bedrag tel je niet mee, omdat deze zijn bedoeld als extraatje voor de inzet van een zorgverlener.

Voorbeeld: De budgethouder is overleden in februari 2023. De zorgverlener heeft een Salaris vorig jaar voor de periode juni 2022 ontvangen in januari 2023. Je kijkt naar de laatste drie volledig gewerkte maanden. Dat zijn hier de maanden januari 2023, december en november 2022. De Salaris vorig jaar van juni 2022 hoort hier niet bij.

- Als de zorgverlener maar 2 volledige maanden gewerkt heeft, bereken je het gemiddelde loon van deze 2 maanden. Dan is dit bedrag de eenmalige uitkering.
- Als de zorgverlener maar 1 maand gewerkt heeft, dan is het loon over deze maand de eenmalige uitkering.
- Als de zorgverlener geen volledige maand gewerkt heeft, herleid je bij een maandloon het loon naar een volledig loon over die maand. Heeft de zorgverlener geen vast aantal uren per maand? Kijk dan of het verzoek in verhouding staat tot wat er in de gewerkte maand betaald is. Twijfel je? Bespreek de casus dan binnen je cluster of de uitvoeringstafel.

### **Meerdere zorgverleners**

Als je een verzoek ontvangt voor een eenmalige uitkering en zijn er meerdere zorgverleners, dan beoordeel je of het verwerken van de eenmalige uitkering kan leiden tot een budgettekort voor de uitbetaling van de andere zorgverleners (voor geleverde zorg). Dit is mogelijk als bijvoorbeeld voor andere zorgverleners met een uurloon nog geen declaraties zijn ontvangen, of het maandloon nog moet worden uitbetaald. Vermoed je een dreigend budgettekort, volg dan onderstaande stappen om te ondersteunen dat de budgethouder/nabestaanden een bewuste keuze maken:

- Neem contact op met de budgethouder/nabestaanden:
  - Vraag of er nog zorgverleners zijn die de geleverde zorg nog moeten declareren.
  - Bespreek het beschikbare budget, de eenmalige uitkering en wat het verwerken van de eenmalige uitkering betekent.
  - Spreek af of je de eenmalige uitkering verwerkt, of dat de klant het verzoek intrekt.
- Lukt het niet de budgethouder/nabestaanden te bereiken na een aantal pogingen, dan verwerk je de eenmalige uitkering. Het telefonisch contact is een stukje extra dienstverlening, lukt het niet dit te bieden dan verwerk je de aanvraag zoals ingediend.

### **Restant VWS terugstorten**

- Procesbureau
- 33-20325
- Pin item

Als er een vrijwillige storting is gedaan moet dit bij het beëindigen van de administratie worden teruggestort naar de budgethouder. Dit doe je pas nadat zeker is dat deze vrijwillige storting nergens voor gebruikt gaat worden. Verwerk daarom eerst alle openstaande declaraties en eenmalige uitkeringen. Als er na de afhandeling nog een vrijwillige storting aanwezig is stort je dit terug.

### Vordering

- Procesbureau
- 33-20327
- Pin item

Als de zorgovereenkomsten met terugwerkende kracht worden beëindigd, kan er een vordering op de zorgverlener ontstaan. Controleer in het tabblad Salaris of via het budgetscherf of dit het geval is. Als de zorgverlener te veel loon heeft ontvangen, dan kan dit mogelijk worden verrekend met de eenmalige uitkering. Hierbij houd je altijd rekening met het minimumloon dat een zorgverlener moet ontvangen. Als dit niet (volledig) kan worden verrekend, dan zet je een terugvordering uit.

**Let op:** Je zet pas een vordering uit als de eenmalige uitkering of je de termijn van 6 weken voor eenmalige uitkering is verstreken.

### Einde administratie

- Procesbureau
- 33-20321
- Pin item

Zet het vinkje 'administratie beëindigd' aan in het tabblad klant in Treks en geef de reden aan.

(23 maart 2018)

### Correspondentie

- 24 december 2019
- Procesbureau
- 33-20276
- Pin item

Situatie	Brief	Brief naam	Bijlage
Einde PGB verwerkt	W108	Administratie stopzetten	-
Definitieve opname budgethouder, recht op eenmalige uitkering zorgverlener	W116	Bevestiging EU bij overlijden of opname - BH	

### Klantcontact

- Procesbureau
- 33-20277

Situatie

Actie

Workflow

Verkorte beschrijving

Budgethouder meldt tijdelijke opname budgethouder	Medewerker TR/SA maakt klc aan om afloop te houden op definitieve beëindiging	Wijziging_TR of Wijziging_SA	"Tijdelijke opname BH per <dd-mm-jj> door BH gemeld"
Budgethouder meldt definitieve opname budgethouder alleen TR zorgverleners	Medewerker zet wijziging uit om definitieve opname te verwerken	Wijziging_TR	"Opname BH op <dd-mm-jj> gemeld door budgethouder"
Budgethouder meldt definitieve opname budgethouder met SA zorgverlener(s)	Medewerker zet wijziging uit om definitieve opname te verwerken	Wijziging_SA	"Opname BH op <dd-mm-jj> gemeld door budgethouder"
Einde PGB verwerkt, zorgverlener is ziek	Medewerker zet een IO uit naar een ZH-expert om de ziek-uitdienst melding te doen	Interne opdracht Ziek en Herstel	<naam zorgverlener> ziek uit dienst per <dd-mm-jj>
Beëindiging verwerkt, nog geen nieuw TKB	Medewerker zet een IO uit naar medewerker RBO om TKB op te vragen	Interne opdracht TKB	I.a.v. bericht <gemeente of zorgkantoor> einde PGB
Salarisadministratie beëindigt	SA zet een opdracht uit naar WGA om budgethouder af te melden bij de Belastingdienst	Interne opdracht WGA	Afmelding Belastingdienst (zet de ingangsdatum in het klantcontact)

- Pin item

#### Afloop

- Procesbureau
- 33-20275
- Pin item

#### Situatie

#### Actie

#### Termijn

In afwachting van bericht van budgetverstrekker	Afloopcontrole ST of TR	Afloopcontrole	15 werkdagen
Na uitzetten van Interne opdracht TKB	Afloopcontrole	verlengen	15 werkdagen
In afwachting van verzoek eenmalige uitkering	Afloopcontrole ST of TR	Afloopcontrole	6 weken
In afwachting van verzoek eenmalige uitkering na verloop termijn	Sluit klantcontact		

### 43. Werkinstructie Einde PGB door overlijden budgethouder

- Procesbureau
- 33-20286
- Pin item



Door het overlijden van de budgethouder eindigt het budget de dag na overlijden. Via een melding van de Basisregistratie Personen (BRP) komt het overlijden bij ons binnen.

**Let op:** Officieel mogen wij de administratie pas definitief (en met terugwerkende kracht) beëindigen als het overlijden via een BRP-melding bij ons binnenkomt. Dus als de vertegenwoordiger/nabestaande het overlijden van budgethouder aan ons meldt geef dan duidelijk aan dat hij/zij het overlijden direct moet melden aan de budgetverstrekker .

Buiten reikwijdte verzoek

Bij Wmo/Jeugdwet hebben de zorgverleners mogelijk recht op een eenmalige uitkering.

\* De eenmalige uitkering is niet bedoeld voor zorginstellingen.

#### **BRP-melding overlijden budgethouder**

- 24 december 2020
- Procesbureau
- 33-20280
- Pin item

Zodra de BRP-melding binnenkomt, beëindig je alle lopende zorgovereenkomsten met einddatum de datum waarop de budgethouder is overleden. In Treks heeft deze melding nog de oude naam, GBA-melding.

Blokkeer <https://paradocs.svb.org/pgb/invorderen/werkinstructies/blokkeren> bij een maandloon indien nodig de zorgverlener tijdelijk om doorbetaling te voorkomen. Heeft de zorgverlener teveel geld ontvangen en is er geen recht op een eenmalige uitkering (bijvoorbeeld een zorginstelling)? Zet gelijk een vordering uit. In andere gevallen wacht tot 6 weken je met vorderen op de eenmalige uitkering.

Zet in het tabblad bijzonderheden budgethouder in Treks dat de budgethouder is overleden en op welke datum.

#### **SA**

Voor een AO BN zorgovereenkomst registreer je bij reden einde dienstverband 'AO BN Overlijden bh/zv, opname bh of stopzetting budget door verstrekker'. Deze optie staat voor de volledigheid op het nieuwe wijzigingsformulier. Officieel mogen wij de administratie pas definitief (en met terugwerkende kracht) beëindigen als het overlijden via een BRP-melding bij ons binnenkomt. Ontvang je een melding via het wijzigingsformulier, dan houd je een afloop aan tot de BRP-melding binnen is. Wel kan je alvast de loonbetaling stopzetten.

Voor een opting-in zorgovereenkomst registreer je 'OI Overlijden bh/zv of opname bh'.

#### **Inactief dossier**

- Procesbureau
- 33-20285
- Pin item

Als sprake is van een dossier zonder budget, of alleen een budget in het verleden, is het niet altijd nodig om alle onderstaande acties uit te zetten. Motiveer goed in het klantcontact waarom je afwijkt van de werkwijze.

#### **44. Werkinstructie Melding overlijden door nabestaanden**

- Procesbureau
- 33-20290
- Pin item

Zoals gezegd kan je geen overlijdensmelding verwerken naar aanleiding van een telefonische of een schriftelijke melding. Wel kan je alvast de loonbetaling stopzetten. Als je een melding ontvangt zet je daarom een einddatum in de zorgovereenkomst. Bij salarisadministratie is het ook mogelijk om een al verloonde betaling te blokkeren bij FAK. Hiervoor zet je een interne opdracht voor uit.

Hou een afloop op de BRP-melding als je een melding van de nabestaanden ontvangt.

#### **Geen nabestaande of vertegenwoordiger bekend**

- 24 februari 2021
- 33-20284
- Pin item

Is er geen nabestaande of vertegenwoordiger bij ons bekend om toestemming te geven voor het verwerken van de laatst ingediende zorgovereenkomst of wijzigingsformulier of het uitbetalen van de laatste declaratie en/of eenmalige uitkering? Neem dan contact op met de verstrekker en vraag deze om goedkeuring. Verwerk het document pas nadat je de schriftelijke goedkeuring van de verstrekker hebt ontvangen.

De verstrekker kan de goedkeuring aangeven met een e-mail of een bericht via het verstrekkersportaal. Wij mogen dit niet telefonisch aannemen.

#### **Openstaande declaraties**

- Procesbureau
- 33-20324
- Pin item

Controleer in de historie of er nog openstaande declaraties staan. Handel deze af.

# In WhatsApp

Sla de informatie op in het **klantdossier**.

## WhatsApp

**Binnen de SVB wordt WhatsApp in sommige gevallen gebruikt voor klantcommunicatie. Dit is echter nooit met persoonlijke Whatsapp accounts. Klant informatie in WhatsApp berichten bewaar je in het klantdossier.**

### Richtlijnen

- Je maakt alleen gebruik van WhatsApp voor informatie-uitwisseling met klanten wanneer hier werkafspraken over zijn gemaakt met je leidinggevende en wanneer de instructies voor het opslaan van screenprints wordt gevolgd. Sla informatie-uitwisseling met een klant via WhatsApp altijd op in het klantdossier. Instructies hiervoor staan in Paradocs.
- Wanneer je een screenshot uit WhatsApp opslaat in Teams/ SharePoint, zorg er altijd voor dat het duidelijk is wie de deelnemers in het gesprek zijn, en dat de context van het bericht is op te maken uit de screenshot(s).
- Wis regelmatig je gespreksgeschiedenis. Zorg dat belangrijke informatie is opgeslagen.

### Waarom is dit belangrijk

- Berichten uit WhatsApp worden niet automatisch door de SVB bewaard en beheerd.
- Door het maken van screenshots blijft belangrijke informatie, die gecommuniceerd is via je telefoon, alsnog bewaard. Dit is belangrijk voor het afhandelen van Woo-verzoeken en het afleggen van verantwoording.

### Welke afspraken maak je

- Overleg met je leidinggevende of, wanneer en hoe je WhatsApp mag gebruiken voor klantcommunicatie.
- Overleg met je leidinggevende hoe je communicatie vanuit WhatsApp opslaat in het klantdossier.
- Overleg met je leidinggevende wat voor situatie wordt gezien als een 'crisissituatie'.

### Goed om te weten

WhatsApp is een applicatie die niet wordt beheerd door de SVB. Het opslaan van klantcommunicatie is jouw verantwoordelijkheid.

### Hoe werkt het

Het overbrengen van informatie uit WhatsApp naar het dossier waar het hoort, doe je door het maken van screenshots van de gesprekken. Deze screenshots breng je als afbeelding/jpg.file over naar je SVB omgeving en slaat het op in het klantdossier.