Inkoop van zorg via een Persoonsgebonden Budget (PGB)

Deze poster geeft een overzicht van de behoeften die spelen bij het inkopen van zorg via een persoonsgebonden budget (PGB). Citaten uit interviews illustreren de behoeften van zowel zorgvragers als zorgaanbieders. De kansen geven aan hoe Vivent beter aan deze behoeften kan voldoen en daarmee waarde kan bieden voor alle betrokken partijen.

case team:
Froukje Sleeswijk Visser (TU Delft)
Eefje Ernst (TU Delft)
Jop Japenga (A/BZ)
Moniek Kemner (Kodiezijn)
Bob de Beer (Vivent)
Wilma Spruijt (Vivent)

september 2016 - juli 2017

MyFutures is een onderzoeksproject (2016-2018) met als centrale vraag: Hoe kunnen we mensen helpen zich voor te bereiden op hun mogelijke, persoonlijke toekomsten?

www.myfutures.nl

Dit werk valt onder een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie.

thema — "..." citaat zorgvrager — "..." citaat zorgaanbieder — kans

Besef

Acute hulp nodig

Men gaat pas iets regelen als het niet meer lukt

Mensen gaan door met mantelzorgen zoals zij gewend zijn totdat dit niet meer kan omdat zij uitgput raken. Ze zoeken dan hulp uit wanhoop.

A: "Eigenlijk liep iedereen al, zonder dat elkaar te zeggen, op zijn laatste benen. Bleek toen. Iedereen deed heel erg zijn best om te doen wat ie had afgesproken, maar poeh dat kostte heel veel moeite. Plus, je sliep slecht, zat daar opgesloten in dat huis, je kon niet weg, je moest bij mijn moeder blijven. Dat is zo zwaar. En dat hadden we niet voorzien. Je springt daar ook acuut op in als het nodig is en je kijkt dan wel even hoe dat gaat lopen of hoe we dat verder oplossen."

Mantelzorgers kunnen en willen graag de zorg op zich nemen uit liefde en zorgzaamheid maar ook uit plichtsbesef. Zij zien het zorgen optimitisch tegemoet.

Ju: "Ik heb een hele goede, dat is mijn eigen dochter, maar dat is niet te geloven wat ik daar aan heb gehad. Toen ik ziek was, een bedje in de kamer, bij haar thuis. Ze zei: "Mijn oma, is tien jaar thuis verzorgd en dan zou ik mijn eigen moeder in een tehuis. Nee, dat geloof je toch niet."

Mensen berusten soms in de situatie zoals die is en voelen 'hier moeten we het mee doen'.

D: "Dan moet ik er alleen voor zorgen dat mijn leven ook weer een feest wordt. En dan merk je wanneer je wat dingen uit handen geeft, dat je ten eerste nieuwe inzichten opdoet, en ten tweede ook gewoon merkt hoeveel rust dat dat geeft."

Mensen zijn bang dat het in het verzorgingstehuis zo afgelopen is.

H: "Mijn zuster is het er helemaal niet mee eens, die wil haar thuis houden. Die heeft ook familieleden die opgenomen zijn in een verzorgingstehuis; binnen een week liggen ze uit bed! Dat gebeurt bij mijn moeder ook. Er is niet constant iemand bij. Dat kan ook niet, dat begrijp ik wel. Maar als mijn moeder naar een verzorgingstehuis gaat, is het binnen een maand gebeurd. Dat weet ik zeker. Dan is het einde verhaal. Dan duurt het echt niet lang meer."

Samenwerken met zorgprofessionals die een PGB kunnen aankaarten

Bij potentiele klanten (van PGB) is er vaak, voorafgaand aan de inzet van PGB, geen idee dat PGB een optie is. Het blijkt dat veel mensen bijna wanhopig zijn voordat ze horen via via dat zorg via PGB hen kan helpen. Ook medewerkers in de zorg geven pas laat aan dat zorg via PGB een optie is voor mensen die langdurige aanwezigheid (van enkele uren tot 24 uur per dag of nachtzorg) nodig hebben. Vivent zou meer bekendheid moeten geven aan verwijzers (wijkverpleegkundigen, praktijkverpleegkundigen en huisartsen) wat de mogelijkheden zijn van zorg via PGB. En specifiek hoe Vivent werkt (professioneel, aandacht voor persoonlijke vragen en activiteiten, goede match, welzijn).

Advies van anderen

Men bedenkt niet zelf dat een PGB een optie is

Mensen redeneren vanuit de bestaande situatie en zien daardoor geen alternatieven.

A: "Maar dat is best wel een stap, want je zit helemaal in die thuiszorg-hoek, met al die subsidies en indicaties en aanvragen. En dan moet je helemaal opnieuw een nieuw traject starten, dat PGB traject. En dan vervalt die hele thuiszorg met vertrouwde dames, die al jaren over de vloer kwamen moet je dan de deur uit doen. Dus dat is ook een stap. Helemaal nieuw: andere mensen, ander systeem, andere uitkering, alles."

Alternatieven om de bestaande situatie te verbeteren worden vaak door een buitenstaander aangedragen.

L: "Ik vroeg de dochter wat doe je al die uren dat wij hier niet zijn. Want die mw. had continue zorg nodig. Dat wist ze ook niet. Ik zeg, is het dan geen idee om meer zorg in te zetten. Maar dat moest budget technisch ook kunnen. Dat is toen heel snel verandert. Dat is vrij snel naar 24 uur uitgebreid."

Mensen staan onder druk en dan 'moet dat ook nog allemaal'

Als mensen eenmaal inzien dat de situatie moet veranderen staan ze onder hoge druk en weten ze niet goed waar te beginnen.

H: "Wij zijn gaan bellen voor hulp, maar niemand sprak over PGB. "Jullie krijgen geen hulp, en dit en dat." Toen zijn we toch weer gaan bellen, en kwam dat meisje via Vivent, geloof ik. We zijn gaan bellen, omdat het geen doen meer was. We zijn al dik 2,5 jaar bezig, 24 uur per dag. Op een gegeven moment was dat niet meer te doen. Valt nu weer mee, hoor."

Communicatie niet op PGB maar op de situaties richten

In de communicatie naar potentiele klanten en verwijzers doet Vivent er goed aan om te benoemen welke problemen ze bij klanten kunnen verminderen. Welke zorgen men wegneemt door de inzet van PGB. Het woord PGB kent men nog niet, de frustraties en overbelasting wel.

Vivent mag zich profileren als een bureau dat uitblinkt in het maken van een goede match tussen de vraag van de klant/mantelzorger en de mogelijkheden van de ZZP-er, rekening houdend met persoonlijke voorkeuren.

Opstart

Indicatie

Er is een groot verschil tussen tijdelijke zorg en langdurige zorg

Bij langdurige zorg zoeken mensen een goede zorgverlener die ze kennen die ze zelf kunnen bellen wanneer nodig.

D: "Ik kan op dit moment nog niet zeggen dat ik op zoek ben naar iemand voor elke zaterdag. Ik heb gewoon iemand nodig die ik kan bellen. En of dat drie keer in de week is, of een keer in de maand is, dat kan ik nog niet zeggen."

Bij tijdelijke zorg ligt de prioriteit van mensen bij het zorgen dat zo snel mogelijk de planning rond is en dat ze daarvan op aan kunnen.

A: "Alles ging via het bureau, zij maakten ook roosters van wie wanneer kwam. Per maand kreeg ik een nieuw rooster, er werd natuurlijk wel eens iemand ziek, maar dat vond ik echt fantastisch, kan ik niet anders zeggen. Ik merkte echt dat ze het beste met mijn moeder voor hadden en dat voelt gewoon heel goed."

Voor de ZZP-er kan de hoeveelheid werk bij tijdelijke zorg elke week anders zijn.

Z: "Sinds januari is er een soort van omslag gekomen waardoor ik nu heel veel werk. Maar in november was het echt krap. Dat is eind van het jaar, dat hoor je over PGB, dat uren dan op zijn, denk ik."

Bij langdurige zorg is de hoeveelheid werk stabieler en regelmatiger.

C: ""Ik kom nu al een jaar, gemiddeld 3 dagen per week, hier. Het gaat heel goed, We dammen, wandelen, doen boodschappen. Meestal volgens een bepaalde volgorde, dan gaat het het beste."

Potentiele klanten inzicht in hun mogelijkheden bieden

Vivent zou onderscheid mogen maken tussen potentiele klanten (1 gratis advies gesprek) en klanten (betaalde diensten)

Potentiele klanten hebben behoeften aan voorlichting over de verschillende financieringsvormen in de zorg.

Zorg-omschrijving

Zorg-overeenkomst

Het is erg moeilijk om een zorgovereenkomst goedgekeurd te krijgen

Mensen willen snel kunnen handelen omdat de situatie vaak urgent is. De PGB procedure levert dan veel stress op.

A: "Maar op dat moment was het acuut voor ons, we trokken het niet meer, en voordat je het allemaal hebt uitgezocht met dat PGB, en de regels en de indicatie, je moet hier wat aanvragen, en je moest bij de gemeente zijn voor andere onderdelen en daar hadden we natuurlijk ook wat tijd voor nodig. Toen hadden we het zo snel mogelijk in gang gezet, nog voordat we wisten wat we gingen krijgen, maar op basis van tabellen gegokt dat we genoeg geld zouden krijgen."

Elke extra of onnodige handeling is frustrerend.

H: "Het invullen van zorg beschrijving is niet te doen. Je vult alles verkeerd in, en krijgt alles weer terug. Dit is alleen de zorg beschrijving van vier bladzijdes, en dan heb ik ook nog de zorg overeenkomst. Er moet omschreven worden wat ze hier doen. Wilma weet de standaard omschrijvingen, maar er moet wel eens iets aangepast worden. Als je een woordje verkeerd in typt, krijg je gelijk alles terug. Dan gaat er weer 2 of 3maanden overheen."

ZZP'ers krijgen voornamelijk klanten via bemiddelingsbureaus

ZZP'ers zijn afhankelijk van het bemiddelingsbureau en de goodwill die zij genieten om gebeld te worden voor werk.

L: "Ik sta wel op de nationale hulpgids met een profiel. Daar bied ik mijn diensten aan, daar heb ik weleens iemand gevonden. Maar daar kan ik het niet van hebben. Want dan heb ik niet genoeg werk. Dus het vinden van werk moet ik uitbesteden. Ook dat grote bureau, daar ben ik afhankelijk van. Daarom moet ik daar ingeschreven blijven. Het liefst zou ik daar niet meer voor werken. Ze vragen ook een vrij grote prijs aan bemiddelingskosten. Maar je kunt daarin niets, zei bepalen de prijs en dat staat vast."

Daar staat tegenover dat zij het ook makkelijk vinden dat het bureau de acquisitie doet.

Je: "Als je kijkt naar acquisitie bijvoorbeeld, minder mijn kracht. Ik ben meer iemand die mond-op-mond, via-via. Ook als ik vaak bij een bedrijf binnen ben, word ik vaker wel teruggevraagd, maar om weer nieuwe binnen te halen, dat is ook ondernemerschap en duidelijk minder mijn dingetje. Daarom vind ik het ook fijn, om via Vivent Omzorgen.. Plus dat zij ook bepaalde screening doen. Misschien dat ik wel op een bepaalde site ga staan, maar dan moet je ook zelf de screening doen en kijken of het wel geschikt, of het past, een stukje beoordeling."

Het bemiddelingsbureau brengt ook de werksituatie voor de ZZP'er in kaart.

F: "Ik vraag altijd: 'Waar is het?; Wat voor soort ziekte hebben we mee te maken?; Wat voor soort klant?; Wat voor soort verpleeg technische zaken komen er aan de orde?; Wat is de situatie in huis, slaapt die meneer boven of beneden?; Heeft hij een hoog-laag bed?; Is er familie aanwezig?; Zijn er huisdieren aanwezig?; Wordt er gerookt?'. Dat is voor mij een heel belangrijk punt; als er gerookt wordt ga ik er in principe niet naartoe. En als het verpleegtechnisch te moeilijk is, als ik denk dat vind ik te moeilijk of daar ben ik niet voor bevoegd of bekwaam, dan doe ik het ook niet maar verder maakt het me niet zo gek veel uit."

Mensen de adminstratieve druk uit handen nemen

Klanten willen graag ontzorgt worden mbt papieren en regelgeving bij de aanvraag van PGB (zorgovereenkomst) ed.

Klanten van Vivent hebben behoeften precies uitgelegd te krijgen wat mogelijk is met het beschikbare budget, passend bij de persoonlijke situatie. Rekening houdend met het beschikbare budget en eventuele onvoorziene situaties in de toekomst (ziekte, vakantie of hobby's).

Vivent kan klanten de keuze geven tussen het zelf organiseren van zorg in overleg met een ZZP-er of alles laten lopen via het bureau (planning, ziekte, administratie, facturatie).

Match

Een persoonlijke match wordt zeer gewaardeerd

Als het bemiddelingsbureau een passende persoonlijke match kan maken wordt dat enorm gewaardeerd.

D: "Het is ten eerste ons bijna wegkijken als we binnen komen. 'Oke, nu ben ik er.' Even een kort praatje, dan de groeten, en veel plezier. Ik merk dat wij heel behoudend zijn, willen uitleggen waar de luiers liggen. Terwijl zij zoiets heeft van: ik zie het wel, bedankt voor de paar praktische tips, en verder merk ik het vanzelf wel. En dat ze zelf met dingen terugkomt, waarvan wij denken: 'oh, dat is fijn, dat is extra info, dingen waar wij nog niet aan hadden gedacht.' En ze heeft hem al een keer meegenomen naar de dierentuin en noem maar op. Ze is iemand die daar heel erg mee bezig is, en dat leuk vindt. Je stopt een duppie in, en je krijgt er twee uit. Dat is natuurlijk erg fijn."

ZZP'ers hebben persoonlijke eisen en voorkeuren m.b.t. de werksituatie

Op de eerste plaats staat een gezonde werksituatie.

L: "Bijvoorbeeld een mevrouw die rookte, ze was dement en ik moest in die kamer slapen, in de rooklucht op een luchtbed, stenen vloer, de kou trok omhoog, en ik dacht het een slaapdienst was, ik ben er vier keer uit geweest en moest de dag erna ook nog werken. Dat hele plaatje is mij niet verteld van tevoren. Ik heb toen bedankt om nog meerdere nachten daar te doen. Dat is voor mijn planning ook belangrijk. Dan kom ik voor mezelf op, jammer van mijn uren. Maar ik heb geleerd geen zorgvraag uit te voeren die mij teveel energie kost."

Voor het werkplezier is het belangrijk om het gevoel te krijgen gewaardeerd te worden voor het werk.

L: "Ik wil ergens graag heen gaan. Je moet wel merken dat iemand iets heeft aan jouw zorg. Ze hoeven niet vol lof te zijn, maar als ik alleen maar negativiteit over me heen krijg, dan laadt mijn accu niet van op. Dan is mijn dag stuk."

De hoogte van de financiële vergoeding speelt mee bij de keuze voor het bemiddelingsbureau.

F: "Bij Omzorgen is de sfeer ontzettend goed vind ik. Ik heb enorm goed contact met Bob. Maar het betalen vind ik iets minder maar goed, dat weet Bob. Ik zou het liever zien dat ik net zo goed betaald word hier als voor het best betalende bureau; het dubbele per uur. En dan moet ik bij Omzorgen 20% afdragen en bij het andere bureau 15% en op een nacht scheelt dat echt heel veel en na een week scheelt dat helemaal heel veel."

De kans op een goede match vergoten

Het maken van een goede match, passend bij persoonlijke voorkeuren, is erg belangrijk voor klanten. Daar heeft men geld voor over.

Door ZZP'ers een portfolio te laten maken met persoonlijke kenmerken, kan Vivent een nog betere match maken.

Door klanten reviews te laten geven over hoe tevreden men was over de zorg van een ZZP-er, ontstaat inzicht in kwaliteit en elkaars deskundigheid.

Uitvoer

Goed geregelde zorg geeft cliënten weer tijd en ruimte voor kwaliteit

Door verlichting van de zorgtaak is er weer tijd voor leuke en gezellige dingen en dat kan een enorme opluchting zijn.

A: "Wat ik wel heel fijn vond is dat we weer gewoon op bezoek konden komen. Wij konden gewoon bij mijn moeder thee gaan drinken, of kletsen, of oude foto's gaan kijken. Daarvoor moesten we altijd boodschappen doen en zus en zo en dit en dat. Dus dat heeft wel heel veel kwaliteit voor ons opgeleverd in het contact met mijn moeder."

De persoonlijke klik speelt een grote rol in de relatie met de verzorgers

Mensen willen iemand in hun omgeving die aardig is, waar ze goed contact mee hebben.

K: "'waar ze aandacht aan schenken, vind ik belangrijk. Het is belangrijk dat er een klik is. Ik bespreek dingen met personen die hier komen, we komen er dan wel uit."

Mensen willen er op kunnen vertrouwen dat de zorg goed is

D: "Betrouwbare mensen dat moet je gewoon hebben en dat is niet alleen de zorgverleners dat is ook de taxichauffeur."

Goede zorg kunnen bieden die wordt gewaardeerd geeft een gevoel van competentie en voldoening.

F: "Ik had op eerste Kerstdag nog een klant, daar kwam ik om 23:00 uur binnen en die man lag te kermen in zijn bed van de pijn. Het eerste wat ik gedaan heb is snel even de rapportage lezen 'wat is hier gebeurd?', ik heb de huisartsenpost gebeld en gezegd 'je moet nu komen'. Die waren er binnen een kwartier en die hebben die man een injectie gegeven dat hij van de pijn af was. Dan denk ik nou, dan heb ik toch ervoor gezorgd (hij is anderhalf uur later overleden) dat hij in zijn laatste momenten comfortabel kon zijn. Dat soort dingen, ik ben geen held, maar dat geeft mij voldoening in mijn werk."

Bij langdurige zorg is het waardevol om een band op te kunnen bouwen met patient en mantelzorgers.

Z: "Bij twee dementerenden waar ik kom is het heel fijn om te zien dat je zo ontlastend bent voor de mantelzorg, dat is heel fijn om te zien. Bij een client zeiden de kinderen, als je een snoepje krijgt van pa dan heb je het wel heel goed gedaan. En ja hoor ik kreeg heel snel een snoepje van hem, dus dat is heel erg leuk."

Relatie op-bouwen&onder-houden

De relatie is van beide kanten direct opzegbaar

Er is keuze, we kunnen gewoon wisselen van zorgverlener als de klik ontbreekt.

A: "Bijvoorbeeld ook een keer dat het gewoon niet klikte met één verzorgende. En dat heb ik toen kunnen overleggen met haar en die is toen gewoon vervangen door iemand anders. Maar het gaat over hele kleine dingen ook hoor, kleine en grote dingen."

Dat maakt het voor lastige klanten wel moeilijk om goede zorg te krijgen.

L: "Gisterochtend ging alles fout. Uit bed halen, eten geven, wassen, de fysio kwam ook gisterochtend. Haar voet stootte ze, op een gegeven moment schold ze me uit voor stomme trut. Ik heb ook gezegd, ik doe mijn best. Ik doe het niet met opzet verkeerd. In het weekend was er ook al een paar keer iets. Ik heb naar Omzorgen gebeld en gezegd dat hij me uit die zorg mag halen, dat ik hier geen zin meer in had."

Bij ZZP-ers speelt de angst dat ze makkelijk in te wisselen zijn voor een ander

F: "Dat is het grootste nadeel; dat je eigenlijk best kwetsbaar bent omdat je geen vaste aanstelling hebt. Iemand met een vaste aanstelling die kan knoeien en doen wat ie wil en op zijn werk in slaap vallen... Terwijl, als ik een foutje maak dan kunnen ze per direct of bij mijn volgende dienst zeggen 'je hoeft niet meer te komen' en daar heb je niks tegenin te brengen. Als mijn gezicht ze niet aanstaat dan kan het al gedaan zijn."en daar heb je niks tegenin te brengen. Als mijn gezicht ze niet aanstaat dan kan het al gedaan zijn."

Daar staat tegenover dat ze vrijheid hebben om zelf te bepalen voor wie ze werken

Je: "Daarom is misschien particulier werken, waar je toch veel meer bezig bent met een opdrachtgever die zegt, klikt niet, wil een ander. Daar is een bepaalde kwetsbaarheid, maar ook misschien juist veel meer inleeft in de ander en wat er nodig is."

ZZP'ers brengen hun persoonlijke kijk, ervaring en stijl met zich mee

ZZP-ers willen op waarde geschat worden en dat is meer dan alleen de opleiding die ze hebben.

C: "Eigenlijk zouden wij voordat we aan een casus beginnen, van elkaar te weten welke deskundigheid iedereen heeft. Mijn collega had bv als idee om professionele psychische hulp in te schakelen in een case, terwijl ik dat had kunnen doen. En ik merk dan dat ze van mij soms dingen verwachten, bv. medicatie, waar ik niks vanaf weet en me niet mee wil bemoeien."

Ze hebben een eigen idee over wat goede zorg is en het geeft voldoening als ze die kunnen bieden.

Je: "Maar gisteren vond ze de soep erg lekker. En ik weet niet of het er mee te maken heeft, maar vanochtend had ze wel normale ontlasting. Als we op die manier aan haar welzijn kunnen bijdragen, dat ze op een gegeven moment wat minder hoeft terug te vallen op die sonde-voeding, of zelfs weg kan, omdat ze gewoon voedzaam eet, dat is wel iets."

In het uitvoeren van hun werk willen ze ook eigenwijs kunnen zijn, dat geeft zelfvertrouwen

L: "Gelukkig was het niet levensbedreigend. Mw. heeft niets gemerkt. Ik was heel erg blij met mijn ervaring op dat moment. Mw. was heel blij dat ik zo had gehandeld. Dat is mijn ervaring, daar ben ik heel blij mee."

Diensten aanrijken om onzekerheden weg te nemen bij de ZZP'ers

Voor Vivent is het belangrijk voldoende geschikte en professionele ZZP-ers beschikbaar te hebben. ZZP-ers hebben behoeften elkaar vaker te ontmoeten en elkaars deskundigheid te leren waarderen. Vivent zou betere binding kunnen opbouwen met ZZP-ers door hen oa te faciliteren en ondersteunen bij portfolio's maken, intervisie, scholingsmogelijkheden en bv. een broodfonds.

ZZP'ers hebben onderling wel vaak contact, maar kennen elkaar niet

ZZP'ers die bij dezelfde patient werken komen elkaar alleen bij het aflossen tegen.

Je: "Eén collega ben ik tegengekomen, want die heb ik afgelost. Maar je ziet elkaar bijna niet."

A: "Maar toen kwamen we er ook achter dat die zzp'ers enlkaar ook niet allemaal kenden. Het lijkt wel een team, maar het is geen team."

Overleg tussen ZZP'ers gaat veelal via Whatsapp om goed geïnformeerd aan het werk kunnen gaan: ze geven elkaar een idee over wat er is gebeurd en wat ze kunnen verwachten.

Z: "Maar zou er een nieuwe indicatie moeten komen. Dat is een lastig stukje met hoe het georganiseerd is. Is dat Vivent Omzorgen of wie. Ik weet het niet. Maar die vragen, leg ik het hier terug. In het team regelt niemand dat. We overleggen op de WhatsApp uitgebreid, omdat we daar niet aan toe komen. Ook het schrift schrijven lukt vaak niet, geen tijd voor."

Er is twijfel over de precieze rol van een ZZP'er en de rek in hun taken

Omdat de verantwoordelijkheden en rolverdeling rondom bepaalde taken onduidekijk is ontstaat er behoefte aan bevestiging bij ZZP'ers.

Z: "Er is altijd wel iets dat acuut is, maar bij Omzorgen zijn ze er ook niet altijd. Moet de cliënt coördineren of Omzorgen? In principe de cliënt want die is opdrachtgever. Maar als de cliënt het niet kan, wie doet het dan? Ik probeer op te lossen wat ik kan. Welke rol heeft de ZZP-er? Wie moet dat dan doen in de groep met collega's? degene die het hoogste niveau heeft?"

ZZP'ers zijn zelfstandigen maar vinden het wel makkelijk dat het bemiddelingsbureau de acquisitie doet.

Je: "Wat ik nu fijn vind, wat ik net al zei.. Het stukje acquisitie, maar daar betaal ik ook een fee voor aan Omzorgen. Zij leveren de klanten aan, in principe."

Planning

Het is moeilijk om de uitgaven kloppend vooruit te plannen

Het lijkt een onmogelijke eis om een jaar vooruit te kijken en daar op te anticiperen.

H: "Vorige jaar zijn we op vakantie gegaan. Toen hebben we het PGB ingezet, en hebben wij zelf ook iets gedaan. Aan het eind van het jaar hebben we toen extra nachtdiensten moeten draaien, om het bedrag weer voor elkaar te krijgen."

Autonomie over de eigen planning is een belangrijk voordeel

ZZP'ers hebben het recht om hun eigen uren in te delen en willen dat ook zo ervaren.

F: "Dan weet ik al; hier word ik onder druk gezet en als ik nee zeg zijn ze daar niet blij mee. Terwijl het is mijn goed recht als zzp-er om ja of nee te zeggen. Dat vergeten ze weleens en dat is voor een keer niet zo erg maar als dat vaak gebeurt..."

Dit geldt ook voor het recht op opdrachten aan te nemen of af te wijzen.

L: "Dat is dan mijn recht als ZZP-er om aan te geven tot hier en niet verder, daar liggen mijn grenzen. [...] Mijn maat is vol. Ik doe het niet meer. Ik ga dan niet in gesprek met zo'n cliënt om dit op te lossen. Op dat moment was zij niet voor reden vatbaar. Ik heb dat wel geprobeerd maar dat lukte niet."

ZZP'ers zijn bezig zichzelf relevant bij te scholen

ZZP'ers volgen trainingen om relevant te blijven.

L:"Ik word als helpende plus ingezet. Ik heb dat niveau, wel de ervaring maar geen papieren. De plus staat voor medicatie verstrekken. Ik heb een certificaat gehaald via het uitzendbureau, ik heb daar de cursus gevolgd voor medicatie verstrekken, bloedsuikers prikken en insuline prikken. Die heb ik met een 10 afgerond. Dat vond ik wel heel leuk, dat staat leuk op mijn CV."

Of omdat ze merken dat ze in hun dagelijks werk een bepaalde bevoegdheid nodig hebben.

F: " De laatste cursus die ik gevolgd heb was het bedienen en aansluiten van een morfinepomp. Dat kom ik bijna dagelijks tegen in mijn werk maar officieel ben ik niet bevoegd. Dus ik heb het bij diverse bureaus gevraagd en toen kon ik me inschrijven voor een cursus pijnpompen. Meteen inschrijven en afrekenen en dan zit ik erbij. Want ik wil wel heel graag bijscholen maar dan moet het een cursus zijn die bij mij past en het moet wel betaalbaar zijn."

Ze willen wel zelf beslissen wat ze bijleren

Je: "Maar dat is ook de reden waarom ik dat skills-lab ga doen. Daar zit ook verzorging va de sonde in. Niet zozeer de sonde aanbrengen, ik wil niet naar niveau 4. Geen katheter inbrengen, maar wel verzorgen. De verzorgende aspecten rondom sonde, katheter, stoma, etcetera. Dat ik dat weet en dat ik dat ook kan. En dat je dan ook een diploma hebt, dan heb je in ieder geval erkenning voor."

De prijs van een training kan een belemmering zijn.

F: "Financiënzijn geen belemmering maar ik wil wel kwaliteit voor het geld. Ze moeten ook niet voor een cursus van 4 uur 350,- gaan vragen. Dan moet ik meer voor de cursus betalen dan dat ik met werken bij kan verdienen. Dat is van de zotte."

Administratie

Er is onduidelijkheid over (eventuele veranderingen in) het systeem

Onzekerheid over de financiele situatie geeft stress en frustratie. Er is geen neutraal persoon om in vertrouwen iets aan te kunnen vragen.

A: "Maar toen gingen wij ons zorgen maken. Ze had een indicatie terminaal, maar ze blijft maar leven, als ze daar maar niet op terug gaan komen"

H: "Het is al bijna 1 april. Ik moet VGZ gaan bellen, om te vragen hoe het zit. Zij werkt bij Tzorg, aangesloten is bij VGZ, bij die pot, dan mogen we het waarschijnlijk hebben. Dan moeten ze waarschijnlijk vanuit de PGB uit gaan betalen. Dat is niet zeker."

Eigenlijk weet niemand precies hoe de administratie werkt

Mensen mogen op administratief niveau geen fouten maken, anders verloopt de zorg niet goed en dat geeft onzekerheid en frustratie.

H: "Als de zorg overeenkomst en beschrijving goedgekeurd is, dan kan je op een site kijken, declareren. Degene die hier komen werken, moeten ook zelf alle gegevens invullen. Alles moet kloppen. Als je nulletje vergeet bij het ID bewijs, dan gaat alles weer terug: "klopt niet!" Het heeft echt heel lang geduurd. We hebben een half jaar op het geld moeten wachten, schandalig! Ik geloof dat ik wel 40 keer gebeld heb."

Ook ZZP'ers weten eigenlijk niet precies hoe het systeem en de administratie werkt.

Z: "Hier willen ze ook de uren zien. Ik stuur ze daarom naar hier, zodat ze kunnen declareren. ik verwacht dat zij die dan doorsturen naar de cliënt. Er zijn ook mensen die dat direct doen. Het ligt er denk ik ook aan via welke route de gelden lopen. ik weet niet altijd via welk systeem de cliënt zit. Daarom stuur ik het hier naar toe. Is eigenlijk vreemd, he, dat ik dat niet weet! Misschien hebben ze me dat wel uitgelegd, maar dan weet ik dat niet meer."

Een heel goed administratief proces opzetten

Zowel klanten als ZZP-ers hebben aangegeven dat er behoorlijk wat frustratie is over de administratieve processen en facturatie bij Vivent. Vivent zou er goed aan doen dit proces transparant te maken en beter te faciliteren.

Betalingen laten soms lang op zich wachten vanwege administratieve fouten

Het is vervelend voor mensen als diegene die aan hen zorg heeft verleend niet op tijd betaald krijgt. Dit kan de relatie schaden.

D: "Bijvoorbeeld mijn zorgverlener levert elke eerste van de maand haar uren in en soms na twee, drie weken krijg ik exact dat contract doorgestuurd. Dan heeft het drie weken op iemands bureau gelegen om daarna door te sturen naar mij zodat ik hem kan betalen en dan heeft mijn zorgverlener de uren van januari ergens eind februari op haar rekening gestort."

Als betalingen niet goed gaan is het onduidelijk waar en waarom het misgaat en hoe het opgelost kan worden.

Z: "Ik heb van januari nog geen ene betaling binnen. ik houd niet van controleren. Maar ik weet niet waar het blijft liggen. En als ik van al mijn cliënten niet betaald krijgt, denk ik dat het hier op het bureau blijft liggen. Ik kan vragen is het weg, was het laat? Ja het was laat, een weekje later. Maar als ik nu nog niets binnen heb van januari, dan moet het lang zijn blijven liggen. Of het ligt aan mijn collega's die hun uren niet inleveren. ik weet het niet."

Afronding

Bij een intensieve persoonlijke relatie kiest men soms ook voor een persoonlijke afsluiting

Terugkijken, delen en waardering laten zien.

A: "Maar mijn moeder is ook ontzettend dankbaar geweest naar de mensen, en dat uitte ze ook, dus dat vonden ze ook altijd wel heel erg fijn. Geen klaag, of zeur, ze vonden het ook fijn om bij mijn moeder te komen."

Op een goede manier aflsuiten met klant of familieleden.

L: "Ik was bij haar overlijden s nachts. Het klinkt misschien raar, maar ik was blij dat ik het af kon maken. Als ik een nacht eerder had gewerkt en mijn collega was er geweest, dan had ik haar niet meer gezien. Dat is niet zo fijn."