

# Oproepkracht

Als u een oproepovereenkomst met uw zorgverlener heeft afgesloten, dan moet u zich aan bepaalde regels houden. Houdt u zich niet aan deze regels, dan kan dit financiële gevolgen hebben. In deze special leest u wat een oproepovereenkomst is en waar u op moet letten.

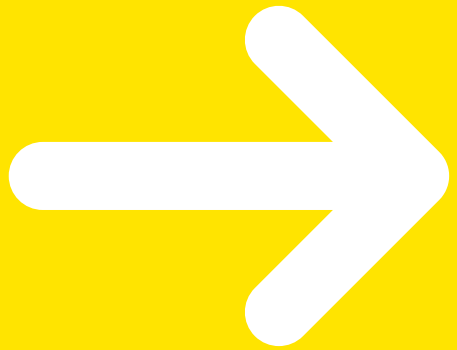


voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

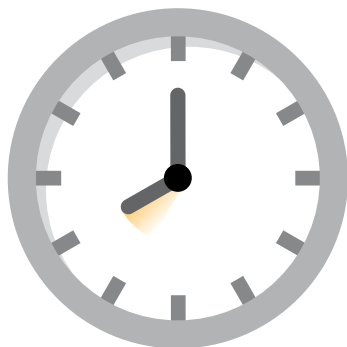
# Wanneer is uw zorgverlener oproepkracht?

- U heeft een arbeidsovereenkomst met uw zorgverlener afgesloten én
- u heeft niet afgesproken hoeveel uur uw zorgverlener per week of per maand werkt.





Aan welke  
regels moet  
u zich  
houden?



1

## Betaal uw zorgverlener minimaal 3 uur per oproep

U mag uw zorgverlener alleen uit uw Persoonsgebonden budget betalen als er is gewerkt.

### Voorbeeld:

Uw zorgverlener heeft 2 uur bij u gewerkt, maar heeft recht op 3 uur loon per oproep. Daarom kan uw zorgverlener eisen dat u 3 uur doorbetaalt. Het 3<sup>e</sup> uur mag u niet uit uw budget betalen.



### TIP:

Wilt u uw zorgverlener minder dan 3 uur per oproep betalen? Spreek dan vaste uren en werktijden af. Uw zorgverlener is dan geen oproepkracht meer.

2

## Roep uw zorgverlener **minimaal 4 dagen van tevoren** schriftelijk op

Dit kan bijvoorbeeld per mail of WhatsApp-bericht.

Roept u uw zorgverlener later op, dan mag uw zorgverlener het werk weigeren. Ook is de kans groter dat uw zorgverlener niet meer kan komen werken.

### **Voorbeeld:**

U vraagt uw zorgverlener om 's middags bij u te werken. Uw zorgverlener heeft al een andere afspraak en kan niet komen werken.



## Geef wijzigingen **minimaal 4 dagen van tevoren** schriftelijk door

Wilt u de afgesproken werktijd binnen 4 dagen wijzigen, dan kan uw zorgverlener dit weigeren. Het kan gaan om een wijziging van de werktijd, van het aantal uur of een afzegging. U moet uw zorgverlener dan wel betalen voor de eerder afgesproken uren.

### **Voorbeeld wijziging dagen:**

U vraagt uw zorgverlener op maandag via mail of WhatsApp om zaterdag te komen werken. Uw zorgverlener gaat akkoord. Woensdag blijkt dat uw zorgverlener zaterdag niet nodig is. U probeert de afspraak naar vrijdag te verzetten. Uw zorgverlener kan vrijdag niet. Uw zorgverlener heeft recht op betaling van de afgesproken uren op zaterdag.

Wijzigt u de uren, bijvoorbeeld van 4 uur naar 3 uur, dan moet u de eerder afgesproken 4 uur betalen. Het vierde niet gewerkte uur mag dan niet uit uw budget betaald worden.



# 4

## Bied na 12 maanden **vaste uren aan**

U bent verplicht om uw zorgverlener na 12 maanden een arbeidsovereenkomst met een vast aantal uur aan te bieden. U moet dit aanbod binnen 1 maand doen. Dit aanbod moet minimaal het aantal uur zijn dat uw zorgverlener gemiddeld per week heeft gewerkt in de afgelopen 12 maanden.

### **Voorbeeld urenberekening:**

Uw zorgverlener heeft het afgelopen jaar in totaal 156 uur voor u gewerkt. Gemiddeld zijn dat 3 uur per week. U moet uw zorgverlener een contract voor 3 uur per week aanbieden.

Biedt u geen vaste uren aan? En werkt uw zorgverlener minder dan ervoor? Dan heeft uw zorgverlener wel recht op doorbetaling van de niet-gewerkte uren die u had moeten aanbieden. Uw zorgverlener kan van u eisen dat u deze uren uitbetaalt.



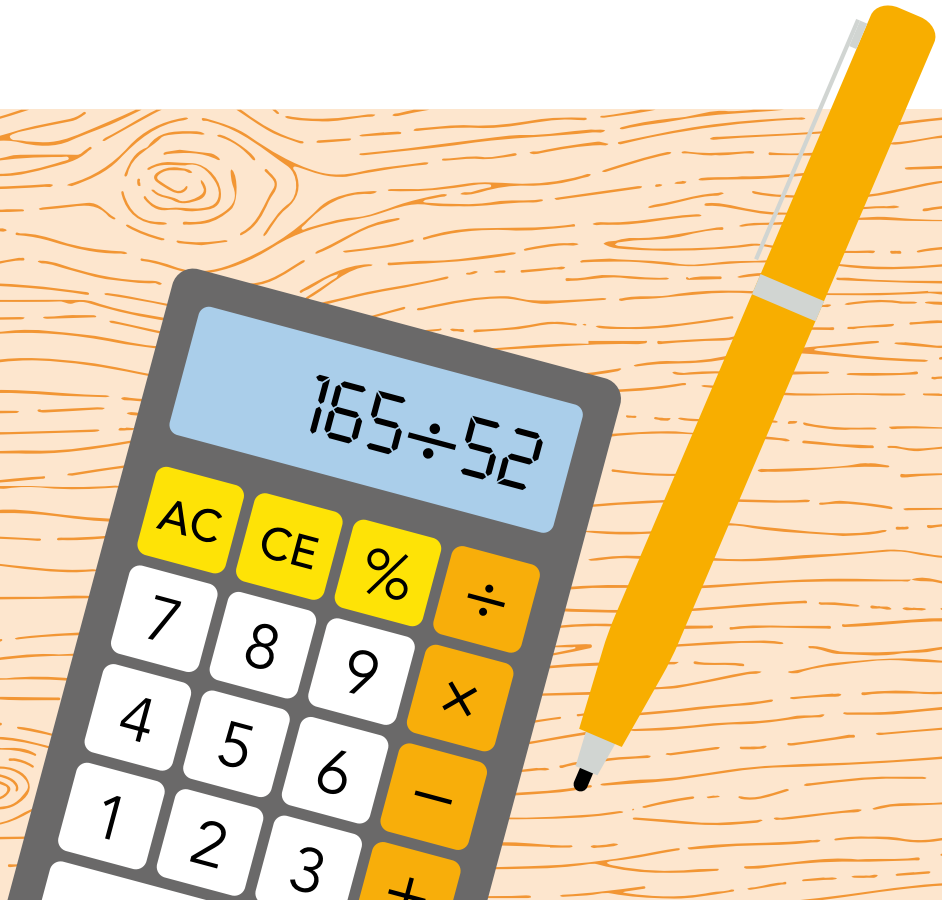
**Voorbeeld:**

Uw zorgverlener werkt wekelijks 15 minuten op maandag van 10 tot 10.15 uur. Als u deze vaste werktijd afspreekt in het contract, dan hoeft u geen 3 uur uit te betalen.



**TIP:**

Spreek ook vaste werktijden af als uw zorgverlener minder dan 3 uur werkt per keer.



**Bied na 12 maanden schriftelijk vaste uren aan.  
Doe dit binnen 1 maand nadat de 12 maanden  
voorbij zijn.**

Nadat u het aanbod heeft gedaan, heeft uw  
zorgverlener 1 maand om te reageren.



Wat is het antwoord van de zorgverlener:

**JA / NEE**



De vaste uren gaan  
uiterlijk op de 1<sup>e</sup> dag van  
de 15<sup>e</sup> maand in.  
Geef de vaste uren aan  
ons door met een  
wijzigingsformulier. Laat  
uw zorgverlener het  
wijzigingsformulier ook  
ondertekenen.

Leg dit samen met uw  
zorgverlener schriftelijk  
vast. Bewaar het bewijs in  
uw administratie.  
Heeft uw zorgverlener uw  
aanbod niet geaccepteerd?  
Dan moet u 12 maanden  
later opnieuw vaste uren  
aanbieden.



**Let op!** Spreekt u een contract voor minder dan 15 uur  
per week af zonder vaste werktijden? Dan moet u per  
oproep minimaal 3 uur loon betalen.

### Voorbeeld:

Heeft uw zorgverlener het afgelopen jaar gemiddeld 2 uur per week voor u gewerkt? En legt u 2 uur vast in de overeenkomst zonder werktijden? Dan kan uw zorgverlener van u eisen om 3 uur per keer te betalen.



### TIP:

Spreek ook vaste werktijden af als uw zorgverlener minder dan 3 uur werkt per keer.

## Opzegtermijn

Wilt u de arbeidsovereenkomst opzeggen?

Dan geldt voor u een opzegtermijn van **minimaal 1 maand**.

Uw zorgverlener heeft een opzegtermijn van **4 dagen**.

## Contact

SVB PGB

Postbus 8038

3503 RA Utrecht

030 – 624 82 00

svb.nl



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank