



De heer mr. dr. L.F. Asscher  
Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
Postbus 20350  
2500 EJ DEN HAAG

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

**Doorkiesnummer**

(070) 356 xxxxx

**Datum**

12 april 2017

**Ons nummer**

201709851

**Bijlagen**

Brief aan de SVB van heden

**Behandelend medewerker**

xxx

**Onderwerp**

Motivering besluiten dubbele  
kinderbijslag bij intensieve zorg

Geachte heer Asscher,

Op 23 december 2016 en 24 maart 2017 hebt u, mede namens de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), Kamervragen beantwoord over dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg.<sup>1</sup> Daarbij hebt u zich op het standpunt gesteld dat ouders van wie de aanvraag wordt afgewezen, voldoende worden geïnformeerd door middel van een telefonische toelichting door het Centrum indicatiestelling zorg (CIZ).<sup>2</sup> Voorts hebt u laten weten dat het CIZ de komende periode aandacht gaat besteden aan het verbeteren van deze telefonische toelichting.<sup>3</sup> Naar aanleiding van klachten die wij hierover ontvingen, vraag ik graag uw aandacht voor het burgerperspectief bij deze kwestie.

**Hoe worden besluiten over dubbele kinderbijslag gemotiveerd?**

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) neemt het besluit over de toekenning van dubbele kinderbijslag. Om te bepalen of sprake is van intensieve zorg<sup>4</sup> wint de SVB advies in bij het CIZ. De SVB verwijst voor de motivering van het besluit naar het advies van het CIZ. Het advies wordt door het CIZ telefonisch toegelicht. Als het CIZ ouders na een aantal keer proberen telefonisch niet kan bereiken, wordt in het besluit vermeld dat zij zelf telefonisch contact met het CIZ kunnen opnemen. Als ouders in bezwaar gaan, stelt het CIZ een nieuw advies op. Dat advies wordt wél opgenomen in het besluit op bezwaar.

**Wat vinden de betrokken ouders van de motivering?**

Ouders van wie de aanvraag voor dubbele kinderbijslag bij intensieve zorg is afgewezen, hebben bij ons geklaagd dat zij telefonisch contact geen passende vorm vinden voor uitleg over het hoe en waarom van deze afwijzing.<sup>5</sup> Een telefonische uitleg is voor hen niet altijd goed te volgen. Zij willen het advies van

<sup>1</sup> Aangangsel Handelingen II, 2016/17, 856, 857 en 1485.

<sup>2</sup> Aangangsel Handelingen II, 2016/17, 856, antwoord 7.

<sup>3</sup> Aangangsel Handelingen II, 2016/17, 1485, antwoord 7.

<sup>4</sup> Zoals bedoeld in artikel 7a, eerste lid, van de Algemene Kinderbijslagwet en artikel 11 van het Besluit uitvoering kinderbijslag.

<sup>5</sup> Het gaat hierbij in het bijzonder om ouders die in het verleden wel in aanmerking kwamen voor de inmiddels afgeschaftte Tegemoetkoming Ouders Gehandicapte kinderen.

**Ons nummer**

201709851

2

het CIZ rustig kunnen nalezen, om te bepalen of zij juridische stappen willen ondernemen. Dat zij de onderbouwing van het besluit niet goed kunnen volgen, ervaren zij bovendien als een belemmering bij het aanvoeren van argumenten in het kader van een bezwaarprocedure.

**Wat mogen burgers verwachten van de motivering van een besluit?**

Burgers mogen vanuit het oogpunt van behoorlijkheid verwachten dat de overheid haar besluiten duidelijk uitlegt. Dat betekent dat de overheid aangeeft op welke wettelijke bepalingen het besluit is gebaseerd, van welke feiten zij is uitgegaan en hoe zij rekening heeft gehouden met de belangen van de burgers. Deze motivering moet gericht zijn op het concrete individuele geval en begrijpelijk zijn voor de ontvanger.

Ook wanneer een overheidsinstantie een besluit neemt onder verwijzing naar het advies van een andere instantie, blijft die overheidsinstantie verantwoordelijk voor het goed en inzichtelijk onderbouwen van dat besluit. In ons rapport 2013/132 hebben wij uitgelegd dat dit betekent dat de burger die dat besluit ontvangt ook moet kunnen beschikken over het advies op basis waarvan het besluit is genomen.<sup>6</sup>

**Voldoet de huidige motivering?**

De Nationale ombudsman vindt telefonisch contact tussen overheidsinstanties en burgers over het algemeen zeer positief. De Nationale ombudsman vindt dat de overheid echter niet van burgers kan verwachten dat zij de motivering van een besluit – waarop zij keuzes over eventuele (juridische) vervolgstappen moeten baseren – uitsluitend telefonisch tot zich nemen en begrijpen. Daarbij wijs ik erop dat de overheid een *repeat-player* is en de burger over het algemeen een *one-shotter*. Bovendien gaat het ontvangen van een negatief bericht vaak gepaard met de nodige emotie. De afwijzing van dubbele kinderbijslag kan bijvoorbeeld voelen als het niet erkend worden in de zorg die deze ouders dagelijks leveren. Hierdoor kan het nog moeilijker zijn de uitleg goed te volgen, de kern hieruit te halen, en door te vragen waar dit van belang is. Dat is temeer van belang nu een telefonische motivering zich over het algemeen tot één ouder zal richten, en deze de inhoud van dat telefoongesprek vervolgens zal moeten overbrengen aan bijvoorbeeld een andere ouder of rechtshulpverlener. Daarbij kan waardevolle informatie verloren gaan.

---

<sup>6</sup> [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

**Ons nummer**

201709851

3

Een telefonische motivering voldoet dus niet aan hetgeen een burger vanuit het oogpunt van behoorlijkheid van de overheid mag verwachten. Om te voldoen aan het behoorlijke vereiste van goede motivering is een schriftelijke motivering nodig, zeker wanneer in zo'n besluit de aanvraag van de burger wordt afgewezen. Nu het CIZ-advies in bezwaar wel schriftelijk wordt medegedeeld, valt niet in te zien waarom dat niet het geval is bij de eerste afwijzing die ouders ontvangen.

#### **Wat vraag ik aan u?**

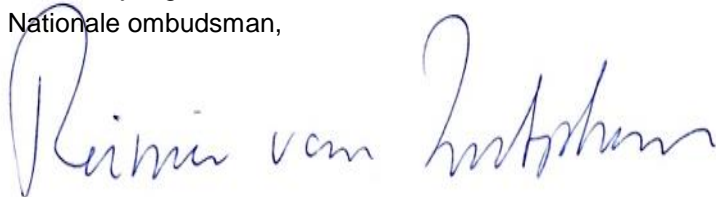
Vandaag stuur ik eenzelfde brief aan de staatssecretaris van VWS. Ik roep u beiden op om – in samenwerking met de uitvoeringsinstanties – de motivering van de besluiten in overeenstemming te brengen met hetgeen burgers mogen verwachten. Ik verzoek u om mij op de hoogte te houden van de stappen die u hierin neemt.

#### **Tot slot**

Zoals ik reeds aangaf, draagt de overheidsinstantie die een besluit neemt, verantwoordelijkheid voor het onderbouwen daarvan. Daarom heb ik vandaag ook een brief gestuurd aan de SVB. Deze treft u deze bijgaand aan.

Deze brief is openbaar. Ik zal deze dinsdag 18 april 2017 publiceren op de website van de Nationale ombudsman. Afschrift van deze brief wordt gezonden aan de Kamercommissies voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid en VWS, aan de SVB en het CIZ.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen