

De staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
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 35 40 JAS/eh

Datum
17 MRT 2016

Ons nummer
201539658
Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

2

Behandelend medewerker
mw. mr. drs. J. Stam
Onderwerp
voortgang trekkingsrecht

Geachte heer Van Rijn,

Op 5 januari 2016 heb ik u een brief gestuurd, waarin ik u aangaf dat wij nog steeds grote zorgen hebben over de wijze waarop het trekkingsrecht wordt uitgevoerd.¹ Deze zorgen waren ontstaan door de grote hoeveelheid signalen, maar ook klachten die wij in de periode augustus tot en met december 2015 van burgers over het onderwerp hadden ontvangen. Ik heb u in mijn brief van 5 januari daarom aangegeven dat wij de klachten en signalen over het trekkingsrecht ook in 2016 nauwlettend in de gaten zouden blijven houden en in deze zaken zouden blijven interveniëren. Met deze brief geef ik u een overzicht van de klachten en signalen die wij in januari en februari 2016 over de uitvoering van het trekkingsrecht hebben ontvangen en de afhandeling hiervan.

In de maanden januari en februari 2016 hebben burgers ons bijna 100 keer benaderd over het onderwerp trekkingsrecht. Wij hebben deze klachten en signalen op verschillende wijze afgehandeld. Voor de cijfers hierover verwijs ik u naar bijlage 1.

In 30% van klachten kwam de Nationale ombudsman tussenbeide met een verzoek aan de SVB om met spoed tot een oplossing te komen; de zogenoemde interventiemethode. Ter illustratie van de aard van de problemen hieronder een overzicht van de onderwerpen waarop deze klachten betrekking hebben. In bijlage 2 omschrijven wij een aantal klachten inhoudelijk.

- Uitblijven betaling persoonsgebonden budget (PGB)
- Moeizaam contact met de SVB (bejegening)/onjuiste informatieverstrekking.
- Ondanks toezegging geen reactie SVB/niet terugbellen.
- Administratieve onnauwkeurigheid SVB (bijv. onjuiste brief versturen).
- SVB reageert niet op klachten over de SVB.

¹ Zie bijlage bij nieuwsbericht 'pgb-trekkingsrecht - schoolvoorbeeld van hoe het niet moet', www.nationaleombudsman.nl.

Ons nummer
201539656

2

- Uitbetaling declaratie vanuit verkeerde budget. Hierdoor raakten budgetten onterecht uitgeput.
- Onjuiste constatering dat budget al op was, waardoor zorgverleners niet werden uitbetaald. Verzoekers komen er niet door bij de SVB om de zaak opgelost te krijgen of moeten steeds weer (dezelfde) stukken insturen.
- Als teveel is betaald, wordt door de SVB niet conform de richtlijnen verrekend of blijft ondanks een afgesproken betalingsregeling de betaling geblokkeerd.
- Zoekraken of niet tijdige verwerking bij SVB van stukken/gegevens, stortingen en wijzigingen die wel door gemeenten/zorgkantoren zouden zijn aangeleverd.
- Tussen gemeenten, zorgkantoren en SVB van kastje naar de muur worden gestuurd.

Gezien deze gegevens kan worden gesteld dat het aantal bij de Nationale ombudsman ontvangen klachten en signalen over het trekkingsrecht in 2016 nog steeds hoog is. Tweederde van de klachten had betrekking op het niet uitbetalen van het pgb. Wat daarbij opvalt, is dat de klachten van dit jaar vooral betrekking hebben op de meer complexe dossiers; de dossiers met meerdere budgetten, veel zorgverleners en ingewikkelde verrekeningen.

De Nationale ombudsman heeft overigens geen duidelijk inzicht in waar de oorzaak van de problematiek precies ligt, bij de SVB of bij de overige ketenpartners of de burger zelf. Het trekkingsrecht loopt over meerdere schijven, met verschillende spelers in de keten. Als bij een van de spelers iets fout gaat, heeft dat tot gevolg dat de uitbetaling bij de SVB stagneert. Omdat de SVB aan het einde van de keten staat, geven burgers bij de Nationale ombudsman aan dat zij problemen met de SVB hebben. Wij hebben deze klachten vervolgens niet nader onderzocht, maar uitgezet bij de SVB. Onze ervaring daarbij is dat de SVB dan alsnog snel tot een oplossing komt voor de burger. Het voorgaande kan dus een vertekenend beeld geven van het aantal klachten dat wij registreren over het handelen van de SVB.

Hierop aansluitend wil ik in deze brief stilstaan bij de aanlevering van de toekenningsbeschikkingen door de gemeenten, die de indicaties hebben verlengd tot 1 mei 2016. Aan deze gemeenten is de opdracht gegeven dit vóór 1 maart 2016 te doen, maar gezien de informatie van de SVB hebben nog veel

Ons nummer
201539656

3

gemeenten hieraan niet voldaan. Hoewel de Nationale ombudsman hierover nog geen klachten heeft ontvangen (de burgers die het betreft, ondervinden hier immers nog geen financiële gevolgen van), ben ik bezorgd over de termijn waarbinnen deze gemeenten de laatste toekenningsbeschikkingen bij de SVB gaan aanleveren. Hoewel ik besef dat het overgangsjaar inmiddels is verstreken en dat gemeenten hiervoor volledig verantwoordelijk zijn, geef ik u toch in overweging om de ketenregisseurs te verzoeken om deze gemeenten hier nogmaals op aan te spreken.

Wellicht ten overvloede wil ik u verder nog het volgende meegeven. Enkele weken geleden is bekend geworden dat een meerderheid uit de Tweede Kamer het uitbetalen van pgb's bij de SVB wil weghalen. U heeft hierop aan de Kamer laten weten nog vóór de zomer verschillende alternatieven voor de uitvoering van het trekkingsrecht (van een andere uitvoering door de SVB tot decentralisatie en alle vormen daarbij horend) te zullen onderzoeken en te wegen.

Mede gezien de uitkomsten in ons rapport 'Pgb-trekkingsrecht en de niet-lerende overheid'², geef ik u in overweging om hierbij zorgvuldig te werk te gaan en het burgerperspectief daarbij voorop te stellen. Eventuele nieuwe problemen voor de burger in de toekomst moeten hierbij worden voorkomen.

Gezien al het bovenstaande zijn er voor ons nog genoeg redenen om zorgen te hebben over de uitvoering van het trekkingsrecht. Wij zullen daarom ook de komende maanden de klachten en signalen nauwkeurig blijven volgen. Over twee maanden zal ik u wederom informeren over onze bevindingen in maart en april.

Een afschrift van deze brief stuur ik aan de Raad van Bestuur van de SVB. Voorts wordt deze brief aan de vaste commissie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport in de Tweede Kamer gestuurd en op onze website gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

² Rapport 2015/123 van de Nationale ombudsman van 25 augustus 2015, zie www.nationaleombudsman.nl

Sociale verzekeringsbank
T.a.v. de heer drs. C.H.L.M. Van de Louw, lid Raad van bestuur
Postbus 1100
1180 BH AMSTELVEEN

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 35 40 JAS/eh

Datum

17 MRT 2016

Ons nummer

201539656

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

mw. mr. drs. J. Stam

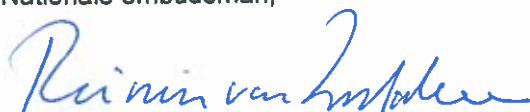
Onderwerp

Voortgang trekkingsrecht

Geachte heer Van de Louw,

Hierbij stuur ik u een afschrift van de brief die ik vandaag aan de staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heb gestuurd over onze bevindingen ten aanzien van de voortgang van het trekkingsrecht.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen