

## Bijlage 2

Hierbij een inhoudelijke weergave van een aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen in januari en februari 2016.

### Klacht 1

"Verzoekster is zorgverlener voor een PGB budgethouder. Sinds december 2015 is zij bezig om haar vergoeding voor die maand van de SVB te ontvangen. Zij heeft al vaak gebeld met de SVB en ook de gemeente (...) heeft diverse keren gebeld en gemaïld, tot nu toe zonder resultaat. De SVB heeft wel een paar keer de toezegging gedaan het geld nu echt te storten maar is deze toezeggingen niet nagekomen. Het gaat volgens verzoekster om een bedrag van €296."

### Klacht 2

"Mevrouw belde dat zij half september 2015 per mail een vraag heeft gesteld aan de SVB over haar PGB waar zij nog steeds geen antwoord op ontvangen heeft. Zij ontving een mailbericht terug met het verzoek haar vraag te verduidelijken. Dat heeft zij gedaan. Omdat zij geen reactie ontving heeft zij vervolgens een herinnering gestuurd. Daar ontving zij opnieuw geen reactie op. Daarna heeft mevrouw een klacht gestuurd over het uitblijven van een reactie en een herinnering. Ondanks het feit dat op haar klacht ontvangstbevestigingen zijn gestuurd door de SVB met toezeggingen over het opnemen van contact is dat niet gebeurd. Tot op heden heeft mevrouw geen enkele inhoudelijke reactie ontvangen; de klachttermijn is ook verlopen."

### Klacht 3

"De mantelzorgers van Budgethoudster zitten al maanden zonder inkomen SVB is alles kwijt of medewerkers werken niet goed vragen telkens weer om stukken die allemaal aangetekend zijn verzonden, er hebben urenlange gesprekken plaats gevonden tiental telefoon gesprekken enkele bezoeken aan de SVB Utrecht nog werkt het niet zie ook bijlage brief met uitleg."

### Klacht 4

"Dit is niet de eerste keer dat ik in de problemen kom door de SVB, ben het zo zat dat ik steeds maar weer achter mijn geld aan moet waar ik voor werk, heb er echt spanningen en slapeloze nachten van!!!. Ik ben alleenstaand en met mijn inkomen uit mijn werk en de maandelijkse huur en zorgtoeslag kan ik mij net redden, maar dan moet ik het wel krijgen!!! Door veel te bellen met de SVB, gemeente, (...) en cliënten heb ik ook steeds hoge belkosten en dan de tijd en frustratie die ik er steeds aan moet besteden om aan mijn welverdiende loon te moeten komen."

#### **Klacht 5**

"In het kort komt het erop neer dat het PGB budget duidelijk is, dat de gemeenten dit goed aan de SVB hebben doorgegeven, dat het ook op de 'SVB-rekening' van ons zoon stond en dat het volgens deze rekening ook weer is afgeschreven van het budget (dit alles is zichtbaar in het digitaal budgetoverzicht) maar blijkbaar blijft het ergens hangen en is het tot op dit moment nog niet op onze betaalrekening gestort. Wij hopen dat u iets kunt betekenen in deze en dat wij inderdaad 2015 gewoon netjes kunnen afronden op allerlei gebied."

#### **Klacht 6**

"Wij hebben vorig jaar maart een PGB aangevraagd voor onze zoon met een beperking in het autistisch spectrum. In behandeling genomen door Gemeente (...) in mei 2015. De Gemeente heeft toegegeven dat er fouten zijn gemaakt maar het resultaat is nihil ondanks mailverkeer met het hele WMO team, en zelfs de burgemeester. De hulpverleners wachten al sinds juni 2015 op betaling van de facturen en nu hebben wij die rekeningen zelf maar betaald van de eindejaarsuitkering en ons spaargeld. Het gaat om ons kind. Hij heeft die begeleiding nodig en het helpt. Na vijf beloften dat het allemaal geregeld zou zijn, leert navraag bij de SVB dat het niet klopt. Nu zouden er verkeerde formulieren zijn gebruikt, terwijl we die juist op verzoek van de SVB hebben gebruikt. De Gemeente wijst naar de SVB en de SVB wijst naar de Gemeente. Wij worden er gillend gek van en straatarm en er is nog steeds niets geregeld en er is nog steeds niet betaald."

#### **Klacht 7**

"Mijn WMO indicatie HH zou in nov 2015 eindigen maar is (tijdig) verlengd door de gem. (...) tot 22 mei 2016. SVB heeft onterecht NIET uitbetaald aan mijn zorgverleenster in december. SVB heeft daardoor foute gegevens gestuurd naar belasting ivm afronden fiscale jaar. Geven fout toe maar wil mij en de betaling aan m'n zorgverleenster laten wachten tot... mijn zorgverleenster ontslag neemt?!"

#### **Klacht 8**

"De SVB is meerdere malen (van oktober tot december) benaderd om te vragen wanneer de betalingen gaan stromen. Mij willen ze niet te woord staan, want ik ben een zorgorganisatie en het gaat om privacygevoelige informatie. (volgens mij zijn wij als zorgorganisatie volledig op de hoogte van alles wat betrekking heeft op onze bewoners). De vertegenwoordiger moet maar bellen volgens hen. Dit is Dhr. V., curator (...). Ook Dhr. V. wordt afgewimpeld en als excuus wordt er aangegeven dat het zorgkantoor in december net 1 dag te laat is met de goedkeuring voor uitbetaling. (dit terwijl de beschikking al 25-9-15 is afgegeven). Ze geven aan dat de uitbetaling in Januari zal zijn. Voor ons als zorgbedrijf een ramp aangezien ik al 3 maanden lang mijn medewerkers, loonbelasting e.d. aan het voorschieten ben. Onze rekening is al opgelopen naar ruim €15.000,- debet."

### **Klacht 9**

"De andere e-mail betrof een verkeerde betaling waardoor mijn zorgverleenster in de maand december niet volledig uitbetaald kon worden. De e-mail die ik aan hen heb gezonden, nadat mijn dochter een niet al te prettig telefonisch contact had gehad, kunnen zij wederom niet terugvinden in hun systeem. Wel heb ik de foute declaratie ook gemeld bij de CZ. Zij kregen wel een antwoord op hun e-mail maar ook die ziet er niet zo rooskleurig uit. Zij schreven aan CZ het volgende: "Wij hebben voor de maand oktober onterecht een te hoog bedrag gedeclareerd. omdat wij het jaar 2015 al hebben afgesloten moeten wij dit met een aparte actie gaan corrigeren. Op dit moment is er nog niet bekend wanneer wij dit gaan oppakken. Wij hebben een melding in uw dossier gemaakt zodat dit opgepakt kan worden. Voor de maand september hebben wij al wel een bedrag van € 861,92 staan. Dit is inmiddels afgehandeld." Via de CZ heb ik dus een bevestiging ontvangen dat SVB een fout heeft gemaakt, iets wat tijdens het telefonisch contact met mijn dochter bij hoog en laag werd ontkent. Maar al bij al is dus nog altijd niet duidelijk hoe en wanneer de SVB dit probleem gaat oplossen en mijn zorgverleenster haar achterstallig loon alsnog uitbetaalt gaat krijgen. Om duidelijkheid te geven in de onjuist betaling zal ik u mijn e-mail naar de SVB, welke zij dus niet terug kunnen vinden, bijgaand toevoegen."