

Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Postbus 20350
2500EJ DEN HAAG

Geachte heer Van Rijn,

Op 20 februari 2015 heb ik u geïnformeerd over het onderzoek dat ik doe naar de invoering van het pgb-trekkingsrecht. Hierbij informeer ik u over het verloop van het onderzoek tot nu toe en de richting die ik kies voor het vervolg hiervan.

Wat is er aan de hand?

Sinds eind december 2014 ontvang ik klachten en signalen van verontruste burgers over de Sociale Verzekeringsbank (SVB), de instantie die het trekkingsrecht uitvoert. Naast veel klachten over het uitblijven van uitbetalingen wordt geklaagd over de slechte bereikbaarheid, over onvoldoende kennis bij de medewerkers en over problemen met uploaden van declaraties. Ook ontvang ik klachten van zorgverleners bij wie de betaling uitblijft. Mijn interventies voor individuele burgers leiden echter niet tot snelle verbetering.

Mensen die voor wat betreft de financiering van hun zorg afhankelijk zijn van het goed functioneren van de overheid ondervinden ernstige problemen. Dit was voor mij aanleiding om op 20 februari 2015 een onderzoek in te stellen naar de invoering van het pgb-trekkingsrecht. Het onderzoek richtte zich op de vraag hoe het heeft kunnen gebeuren dat kwetsbare burgers slachtoffer zijn geworden van de manier waarop het pgb-trekkingsrecht is ingevoerd.

Wat is er fout gegaan?

Inmiddels hebben mijn medewerkers onderzoek gedaan en gesprekken gevoerd met instanties die bij (de invoering van de) pgb-trekkingsrechten betrokken zijn. Hieruit is een helder beeld ontstaan. Daarnaast is uit het politieke debat en het recentelijk verschenen rapport van de Algemene Rekenkamer¹ zicht gekomen op het verloop van de invoering van het trekkingsrecht.

¹ Resultaten verantwoordingsonderzoek 2014 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (XVI), 20 mei 2015

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

Datum

26 mei 2015

Ons nummer

2015.01454

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

Onderzoek Nationale ombudsman

Ons nummer

2015.01454

2

De voornaamste knelpunten zijn kortweg:

- het gebrek aan strakke en tijdige regie bij de invoering van het trekkingsrecht;
- het ontbreken van een echte uitvoeringstoets;
- de korte tijd tussen het afronden van het wetgevingstraject en de inwerkingtreding van het pgb-trekkingsrecht waardoor de gegevenslevering aan de SVB onvoldoende op gang kwam alsmede
- de gebrekkige informatieverstrekking aan burgers.

Deze punten samen hebben er toe geleid dat burgers die zorg nodig hebben in de problemen kwamen en in onzekerheid verkeerden over de betaling van de zorgverleners die voor hen zorgen. Veel zorgverleners zijn door de problemen lange tijd niet betaald.

Hoe nu verder?

Niet staat ter discussie of de invoering van het trekkingsrecht met problemen gepaard is gegaan. Iedereen is zich hier inmiddels van bewust. Dit is de reden dat ik heb besloten de focus van mijn onderzoek op de toekomst te richten.

Het is van belang dat de problemen snel worden opgelost en in de toekomst worden voorkomen. De relevante vraag voor mij als Nationale ombudsman is op dit moment dan ook hoe er bij een volgende vergelijkbare operatie voor gezorgd kan worden dat er voldoende oog is voor de belangen van de betrokken burgers. Met andere woorden, wat mogen burgers in redelijkheid verwachten van de overheid bij de voorbereiding en invoering van een dergelijke grote stelselwijziging. Hierbij richt ik mij ook op de vraag hoe een overheidsorganisatie redelijkerwijs oplossingsgericht reageert op het moment dat zich bij burgers problemen voordoen. De manier waarop de SVB sinds januari 2015 op klachten en problemen van burgers heeft gereageerd zal ik daarom betrekken bij dit onderzoek. In het bijzonder wordt gekeken naar de wijze waarop mensen die zich tot mij hebben gewend, door de SVB zijn geholpen.

Proces

Vrijdag 12 juni aanstaande bespreek ik de bevindingen van mijn onderzoek in een ronde tafelgesprek met relevante partijen. Uw departement is hier ook bij aanwezig. De centrale vraag in dit gesprek zal zijn *'als we de invoering over zouden kunnen doen, wat zouden we dan anders doen?'*

Ons nummer

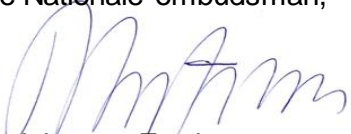
2015.01454

3

Hierbij gaat het zowel om de voorbereiding en invoering van het trekkingsrecht, als om het oplossen van de problemen van individuele mensen. De resultaten van dit ronde tafelgesprek neem ik mee in mijn onderzoek. In mijn rapport zal ik geen behoorlijkheidsoordeel geven over de gang van zaken. Wel geef ik de overheid richtlijnen mee voor de toekomst. Ik verwacht mijn rapport voor de zomer uit te brengen.

Nu het onderzoek zich mede op de SVB richt, hebben wij ook de voorzitter van de Raad van Bestuur van de SVB aangeschreven. Een afschrift van deze brief treft u hierbij aan.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Sociale Verzekeringsbank
Aan de voorzitter van de Raad van Bestuur
Postbus 8194
3503 RD UTRECHT

Geachte mevrouw Vermeulen,

Op 20 februari 2015 heb ik u geïnformeerd over het onderzoek dat ik doe naar de invoering van het pgb-trekkingsrecht. Hierbij informeer ik u over het verloop van het onderzoek tot nu toe en de richting die ik kies voor het vervolg hiervan. Wij zullen in ons onderzoek ook de handelwijze van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) betrekken. Daarom richt ik deze brief ook aan u. In het overleg dat mevrouw Stehouwer op 26 mei jl. met u had heeft zij hierover nader met u gesproken.

Wat is er aan de hand?

Sinds eind december 2014 ontvang ik klachten en signalen van verontruste burgers over de SVB. Naast veel klachten over het uitblijven van uitbetalingen wordt geklaagd over de slechte bereikbaarheid, over onvoldoende kennis bij de medewerkers en over problemen met uploaden van declaraties. Ook ontvang ik klachten van zorgverleners bij wie de betaling uitblijft. Mijn interventies voor individuele burgers leiden echter niet tot snelle verbetering.

Mensen die voor wat betreft de financiering van hun zorg afhankelijk zijn van het goed functioneren van de overheid ondervinden ernstige problemen. Dit was voor mij aanleiding om op 20 februari 2015 een onderzoek in te stellen naar de invoering van het pgb-trekkingsrecht, waarvoor het ministerie van VWS bestuurlijk verantwoordelijk is. Het onderzoek richtte zich op de vraag hoe het heeft kunnen gebeuren dat kwetsbare burgers slachtoffer zijn geworden van de manier waarop het pgb-trekkingsrecht is ingevoerd. Ik heb hiervoor de staatssecretaris van VWS aangeschreven, een afschrift van deze brief is naar de SVB gezonden.

Wat is er fout gegaan?

Inmiddels hebben mijn medewerkers onderzoek gedaan en gesprekken gevoerd met instanties die bij (de invoering van de) pgb-trekkingsrechten betrokken zijn. Hieruit is een helder beeld ontstaan. Daarnaast is uit het politieke debat en het

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

Datum

26 mei 2015

Ons nummer

2015.01454

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

Onderzoek Nationale ombudsman

Ons nummer

2015.01454

2

recentelijk verschenen rapport van de Algemene Rekenkamer² zicht gekomen op het verloop van de invoering van het trekkingsrecht.

De voornaamste knelpunten zijn kortweg:

- het gebrek aan strakke en tijdige regie bij de invoering van het trekkingsrecht;
- het ontbreken van een echte uitvoeringstoets;
- de korte tijd tussen het afronden van het wetgevingstraject en de inwerkingtreding van het pgb-trekkingsrecht waardoor de gegevenslevering aan de SVB onvoldoende op gang kwam alsmede
- de gebrekkige informatieverstrekking aan burgers.

Deze punten samen hebben er toe geleid dat burgers die zorg nodig hebben in de problemen kwamen en in onzekerheid verkeerden over de betaling van de zorgverleners die voor hen zorgen. Veel zorgverleners zijn door de problemen lange tijd niet betaald.

Hoe nu verder?

Niet staat ter discussie of de invoering van het trekkingsrecht met problemen gepaard is gegaan. Iedereen is zich hier inmiddels van bewust. Dit is de reden dat ik heb besloten de focus van mijn onderzoek op de toekomst te richten.

Het is van belang dat de problemen snel worden opgelost en in de toekomst worden voorkomen. De relevante vraag voor mij als Nationale ombudsman is op dit moment dan ook hoe er bij een volgende vergelijkbare operatie voor gezorgd kan worden dat er voldoende oog is voor de belangen van de betrokken burgers. Met andere woorden, wat mogen burgers in redelijkheid verwachten van de overheid bij de voorbereiding en invoering van een dergelijke grote stelselwijziging.

Hierbij richt ik mij ook op de vraag hoe een overheidsorganisatie redelijkerwijs oplossingsgericht reageert op het moment dat zich bij burgers problemen voordoen. De manier waarop de SVB sinds januari 2015 op klachten en problemen van burgers heeft gereageerd zal ik daarom betrekken bij dit

² Resultaten verantwoordingsonderzoek 2014 Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (XVI), 20 mei 2015

Ons nummer

2015.01454

3

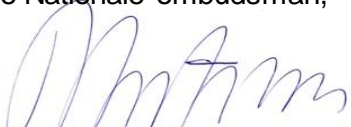
onderzoek. In het bijzonder wordt gekeken naar de wijze waarop mensen die zich tot mij hebben gewend, door de SVB zijn geholpen.

Proces

Vrijdag 12 juni aanstaande bespreek ik de bevindingen van mijn onderzoek in een ronde tafelgesprek met relevante partijen. De heer Barendse en de heer Van de Louw zijn hier namens de SVB bij aanwezig. De centrale vraag in dit gesprek zal zijn *'als we de invoering over zouden kunnen doen, wat zouden we dan anders doen?'*

Hierbij gaat het zowel om de voorbereiding en invoering van het trekkingsrecht, als om het oplossen van de problemen van individuele mensen. De resultaten van dit ronde tafelgesprek neem ik mee in mijn onderzoek. In mijn rapport zal ik geen behoorlijkheidsoordeel geven over de gang van zaken. Wel geef ik de overheid richtlijnen mee voor de toekomst. Ik verwacht mijn rapport voor de zomer uit te brengen. Een afschrift van mijn brief aan de staatssecretaris van VWS treft u hierbij ter informatie aan.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen