

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

16 JUN 2016

Ons nummer
201539656
Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen
3
Behandelend medewerker
mw. mr. drs. J. Stam
Onderwerp
voortgang trekkingsrecht

Geachte heer Van Rijn,

In mijn brieven van 5 januari en 17 maart 2016 heb ik u geïnformeerd over het aantal en de aard van de klachten en signalen, die de Nationale ombudsman na het uitbrengen van het rapport 'Pgb-trekkingsrecht en de niet-lerende overheid' over het trekkingsrecht heeft ontvangen.¹ Dit, omdat wij na uitkomst van ons rapport nog steeds grote zorgen hadden over de wijze waarop het trekkingsrecht werd uitgevoerd.

In vervolg op deze eerdere bevindingen stuur ik u hierbij de actuele cijfers van het aantal en de aard van de klachten en signalen over het trekkingsrecht, die tot aan juni 2016 bij de Nationale ombudsman zijn ingediend.

Opvallend is de gestage maandelijkse afname in het aantal klachten en signalen in de periode januari tot en met mei 2016. In de maand mei is nog slechts 43% van het totaal aantal ontvangen klachten in januari bij ons binnengekomen. Voor de cijfers verwijs ik naar bijlage 1.

Deze klachten zijn in de maanden maart, april en mei op verschillende wijzen afgehandeld. Voor deze cijfers verwijs ik u naar bijlage 2.²

In ongeveer 20% van deze klachten paste de Nationale ombudsman de interventiemethode toe, omdat het noodzakelijk was dat er op korte termijn alsnog een oplossing voor de burger gevonden werd. Het aantal interventies door de Nationale ombudsman nam af; in mei waren dat er nog 3 ten opzichte van 12 in januari, 16 in februari, 11 in maart en 6 in april. Relevant om te vermelden is hierbij dat er na onze brief van 17 maart 2016 ambtelijk overleg met de SVB heeft plaatsgevonden over klachtherkenning. Er bleek namelijk een verschil in opvatting te zijn tussen de SVB enerzijds en de burger met de Nationale ombudsman anderzijds of de burger zijn klacht al eerder bij de SVB kenbaar had gemaakt. Na dit overleg zagen wij een daling in het aantal klachten dat voor

¹ Zie rapport 2015/123 'Pgb-trekkingsrecht - schoolvoorbeeld van hoe het niet moet' en de bijlagen bij het nieuwsbericht over dit rapport, www.nationaleombudsman.nl.

² In mijn vorige brief van 17 maart 2016 ben ik nader ingegaan op de behandelwijze van de klachten van januari en februari.

Ons nummer
201539656

2

interventie door de Nationale ombudsman in aanmerking kwam. Dit zou het gevolg kunnen zijn van betere klachtherkenning door de SVB.

De problematiek is echter nog steeds vergelijkbaar met die van januari en februari:

- Uitblijven betaling persoonsgebonden budget aan zorgverleners
- 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.
- Onjuiste uitbetaling budget door SVB. 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.

Net als in januari en februari hadden veel klachten betrekking op de meer complexe dossiers; de dossiers met meerdere budgetten, veel zorgverleners en ingewikkelde verrekeningen.

Wel is het zo dat er in de maanden maart, april en mei minder klachten binnenkwamen, waarin zorgverleners aangaven in acute geldnood te komen vanwege niet-uitbetalen van het pgb.

Ter illustratie is in bijlage 3 een aantal concrete klachten opgenomen.

Alles overziend concludeert de Nationale ombudsman dat het aantal ontvangen klachten en signalen over het trekkingsrecht, vooral in de maanden april en mei, sterk is afgenomen. Gezien deze sterke daling van de klachten die wij signaleren, en vooral ook de daling in de interventies die wij hebben moeten uitzetten, heb ik besloten om u na deze brief geen periodiek overzicht meer toe te sturen. Wel

Ons nummer
201539656

3

blijven wij de ontwikkelingen nauwgezet volgen. Ook blijven wij uiteraard elke klacht gedegen behandelen.

Mochten onze zorgen in de komende periode weer toenemen, dan zal ik u opnieuw benaderen en onze bevindingen kenbaar maken.

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

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

Bijlage 1: Aantal klachten per maand over trekkingsrecht van januari tot en met mei 2016

Maand	aantal klachten
Januari	49
Februari	47
Maart	42
April	26
Mei	21

Bijlage 2: Behandelingswijze klachten in de periode maart tot en met mei 2016

Geluisterd	3
Vraag beantwoord	5
Nadere informatie verstrekt of doorverwezen	23
Doorverwijzen voor interne klachtbehandeling	37¹
Interventie	20²
Klacht ingetrokken	1
Totaal	89

¹ In tegenstelling tot onze bevindingen in de maanden januari en februari, bleken veel van deze klachten al in behandeling te zijn bij de SVB.

² Na de cijfers uit de brief van 17 maart 2016 heeft intern overleg met de SVB plaatsgevonden over klachtherkenning. Er bleek namelijk een verschil in opvatting te zijn tussen de SVB en de burger/Nationale ombudsman of de burger zijn klacht al eerder bij de SVB kenbaar had gemaakt. Na dit overleg is het aantal interventies door de Nationale ombudsman verminderd.

Bijlage 3: Beschrijving van een aantal klachten uit maart, april en mei 2016.

Klacht 1

"Ik heb op dinsdag, 3 mei, gebeld met een medewerker van de SVB over de uitbetaling van uren uit december 2015 vanuit de pgb van een cliënt van mij. Deze medewerker zou mij terug bellen vrijdag 6 mei. Tot vandaag nog niets gehoord.

Het betreft een betaling die niet gedaan kon worden, omdat er geld terug moest komen van de dagbesteding die in ZIN geleverd werd vanaf september 2015 en door welke reden dan ook door de SVB ten onrechte is doorbetaald aan de dagbesteding van cliënt. Hierdoor is er een tekort ontstaan op het budget. Nadat ik hier samen met de klant een aantal keren naar jullie over gebeld heb, heb ik uiteindelijk zelf gebeld naar die dagbesteding en zij gaven aan het bedrag teruggestort te hebben.

Nu beweerde de medewerker dat het geld verrekend was en ik dus niets kreeg. Ik ben best onvriendelijk geworden en heb haar gevraagd goed te kijken hoe het zit, na aandringen van mij en een aantal keer in de wacht te hebben gestaan, omdat ze ging overleggen, kwam ze terug met de mededeling dat ze meer tijd nodig had en mij ging terug bellen de volgende dag. Dit is nog steeds niet gebeurd. Buiten dat ik mijn geld wil ontvangen, vind ik het niet netjes dat ik niet teruggebeld ben en dat de SVB niet helder heeft hoe het zit met de betalingen. Graag had ik gehoord hoe het ervoor staat."

Klacht 2

"Verzoekster is zorgverlener en werkt als ZZP'er voor een budgethouder. Daarnaast werken er nog een Stichting en een andere zorgverlener bij dezelfde budgethouder. De SVB betaalt nu de facturen van verzoekster uit aan de Stichting en de facturen van de andere zorgverlener worden aan verzoeker overgemaakt. Verzoeker heeft meerdere malen gemaïld en gebeld met de SVB, die heeft toegezegd de betalingsverwarring op te lossen, maar tot nu toe is dit niet gebeurd."

Klacht 3

"Een particulier zorgbedrijf werkt volledig vanuit pgb's. Het bedrijf heeft al meerdere malen contact opgenomen met de SVB over niet betaalde facturen. Soms gaat het een paar maanden redelijk goed, maar op dit moment is er wederom een betalingsachterstand van meer dan € 35.000,-. Zelfs een aantal facturen uit 2015 is nog niet voldaan. Voor het kleine zorgbedrijf is dit een enorm bedrag en ze komen in grote financiële problemen aangezien ze wel de personeelskosten en vaste lasten moeten betalen. Facturen worden door de pgb-houders op tijd en op de juiste wijze ingediend volgens het zorgbedrijf. De budgethouders en het zorgbedrijf zoeken regelmatig contact, mailen en bellen naar het SVB, maar het blijft een groot raadsel waarom men niet of zoveel te laat uitbetaalt."

Klacht 4

"Ik werk voor mijn cliënt en wordt uitbetaald via de SVB met het pgb. Wanneer er van mij een ziekmelding wordt doorgegeven, het aantal uren maakt op dit punt niet uit, krijg ik mijn loon bijna een maand te laat uitbetaald. Dit vind ik zeer onprofessioneel en vervelend. Ik reken op mijn loon op de afgesproken datum. Niet een maand later. Deze klacht heb ik al eens eerder uitgesproken naar de SVB, maar van hen krijg ik geen antwoorden, alleen dat het wat langer duurt ivm de ziekmelding. Informatie wordt mij niet gegeven omdat ik niet de eerst verantwoordelijke voor mijn cliënt ben. Dit moet ik spelen via de verantwoordelijke maar deze persoon wordt hetzelfde verteld als aan mij."

Klacht 5

"Sinds de invoering van het trekkersrecht ervaren wij problemen met de uitbetalingen van onze zorgverlener(s) door de SVB. Ook is ons gebleken dat de SVB hun administratie niet op orde heeft. Daarnaast ervaar ik dat ik geen antwoord ontvang op mijn schriftelijke vragen en klachten gericht aan de SVB.

(...)

Tot op heden heb ik op bovenstaande klachten en verzoeken geen correcte reactie ontvangen.

Ik sta machteloos ten opzichte van de SVB. Onze zorgverlener heeft nog loon tegoed uit februari 2016 (!), de administratie van de SVB bevat fouten, waardoor ten onrechte mijn verzoek tot een administratieve wijziging niet wordt doorgevoerd. Bovendien ontvang ik geen reactie op mijn schriftelijke vragen d.d. 26-4-2016 noch op mijn klachten d.d. 18-4-2016 en 6-5-2016 vanuit de SVB.

Deze extra administratieve last is zeer slecht verenigbaar met de zorg voor onze meervoudig beperkte dochter. Mijn voorstel om bij de SVB een vast contactpersoon aangesteld te krijgen die deze administratieve last van mij overneemt, is afgewezen."

Klacht 6

"Ik word structureel te laat betaald door de SVB waardoor ik ook mijn andere facturen te laat of later moet betalen. Als ik bel zijn ze onduidelijk, laatst ben ik teruggebeld en er werd mij beloofd dat het opgelost zou worden. Nou...niets is minder waar, deze maand is mijn factuur al weer verlopen. Ik heb geen zin om in de financiële problemen te raken door die SVB ban."

Klacht 7

"Ik heb nog steeds geen loon ontvangen van oktober en november 2015 en maart en april 2016. Mijn urendeclaraties hebben ze al verschillende keren ontvangen (ik krijg bij iedere mail een ontvangstbevestiging), maar ze blijven de budgethouder maar bellen dat ze mijn declaraties niet ontvangen. Erg vreemd, want ze reageren wel op een boze mail van mij en in dat mailtje zaten ook de declaraties als bijlagen. Wanneer ik naar de SVB bel, krijg ik direct te horen dat ze niets mogen vertellen, omdat ik niet de budgethouder ben. De SVB wil nu dat ik mijn declaraties per post ga verzenden, wat natuurlijk anno 2016 grote onzin is."

Klacht 8

"Sinds 1 januari werk ik als zorgverlener bij de budgethouder. Ik werk daar twee keer per week, totaal 4 uur en heb sinds 1 januari nog geen uur betaald gekregen.

Ik heb met de familie een zorgovereenkomst. Het bedrag is momenteel opgelopen tot ruim 1200 euro. De SVB komt telkens met andere regels en aan elke veranderde regel is tegemoet gekomen. Nu lijkt alles in orde maar men zegt dat ze het 'druk' hebben. Zowel voor het bureau dat de zorg regelt als voor mij is het volstrekt onduidelijk waarom het zo lang duurt. Wat wij missen is de toestemming om te declareren zodat dit kan worden uitbetaald."