

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**

**Datum**

5 januari 2016

**Ons nummer**

2015.39656

**Uw brief**

**Uw kenmerk**

**Bijlagen**

1

**Behandelend medewerker**

**Onderwerp**

voortgang trekkingsrecht

Geachte heer Van Rijn,

Op 25 augustus 2015 hebben wij ons rapport 'Pgb-trekkingsrecht en de niet-lerende overheid' uitgebracht.<sup>1</sup> In dit rapport hebben wij aangegeven dat de burger van de overheid mag verwachten dat een systeem wordt gecreëerd dat eenvoudig en gebruiksvriendelijk is en daarmee hanteerbaar voor iedere budgethouder. Wij hebben geconcludeerd dat dit zowel bij de invoering als bij de uitvoering van het trekkingsrecht niet het geval is geweest. Ter verbetering hiervan leek het ons effectief om de trajecten herstelplan en verbeterplan gelijktijdig aan te pakken, of - ter vereenvoudiging van het systeem voor de budgethouders - zelfs direct over te gaan op het verbeterplan, zeker gezien het naderen van 2016. In uw reactie op ons rapport liet u ons weten ons advies op te volgen. U onderschreef daarbij de noodzaak de herstelwerkzaamheden en verbeteringen gelijktijdig op te pakken.<sup>2</sup>

In de periode augustus tot en met december 2015 hebben wij echter nog bijna 200 klachten en signalen ontvangen over de uitvoering van het trekkingsrecht. Deze klachten en signalen hebben voornamelijk betrekking het handelen van de SVB. In veel van de klachten is de Nationale ombudsman tussenbeide gekomen met het verzoek aan de SVB om met spoed tot een oplossing te komen. Sommige klachten zijn naar de SVB doorgezet ter formele klachtbehandeling. Ter illustratie van de aard van de klachten hieronder een overzicht van de onderwerpen waarop de in december 2015 ontvangen klachten betrekking hebben.<sup>3</sup> In de bijlage omschrijven we een aantal klachten inhoudelijk.

- Moeizaam contact met SVB/ onjuiste informatieverstrekking
- Ondanks toezegging geen reactie SVB/niet terug bellen
- Van kastje naar de muur gestuurd tussen SVB en gemeente/zorgkantoor
- Zoekraken bij SVB van stukken van gemeente of budgethouder
- Onduidelijkheid over vaststelling (maximum)uurtarieven, waardoor uitbetaling stopt

<sup>1</sup> Rapport 2015/123 van de Nationale ombudsman van 25 augustus 2015, zie [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)

<sup>2</sup> Brief van de staatssecretaris van 10 augustus 2015, zie bijlage 3 van ons rapport 2015/123

<sup>3</sup> In december 2015 heeft de Nationale ombudsman 47 klachten en signalen over het trekkingsrecht ontvangen

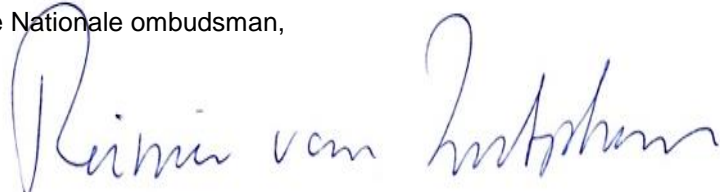
- Onduidelijkheid/onvoldoende informatieverstrekking over uitbetaling verantwoordingsvrije bedrag
- Geen of foutieve uitbetaling vanwege onduidelijkheid vanuit welk budget
- Fouten bij SVB, maar budgethouder moet voor herstel overal zelf achteraan
- Verrekenproblemen. SVB vordert teveel betaald geld dubbel terug of vordert teveel terug. Vaak moet budgethouder zelf aantonen dat al is verrekend
- Dossiers nog niet geheel gecorrigeerd
- Uitbetaald op verkeerd rekeningnummer/administratieve onjuistheden
- Onjuiste informatie in Mijn PGB/niet kunnen inloggen
- Trage/te late uitbetaling
- Onvoldoende informatieverstrekking over (ambtshalve) budget, waardoor budget onverwacht eerder op is
- Invoeringsproblemen in systeem (bijv. reiskosten/verandering toegekende uren)

Inmiddels is het nieuwe jaar 2016 aangebroken.

Gezien de aard en diversiteit van de klachten en signalen uit december 2015, en gelet op de signalen die wij op andere wijze hebben binnengekregen, kan met zekerheid worden gesteld dat er nog steeds forse problemen zijn met de uitvoering van het trekkingsrecht door de SVB, vooral met het systeem dat dit mogelijk zou moeten maken. De prioriteit lijkt nog steeds te liggen bij het uitbetalen en het herstel ervan. Aan het treffen van structurele verbeteringen, die het trekkingsrecht toegankelijker, eenvoudiger en meer begrijpelijk voor de budgethouder zouden moeten maken, lijkt nog nauwelijks te zijn toegekomen. Dit baart ons zorgen. Wij zullen daarom ook de klachten die wij vanaf 1 januari ontvangen, nauwlettend in de gaten houden en blijven interveniëren. Dit, in de hoop de komende maanden verbetering te zien. Over twee maanden stuur ik u opnieuw een overzicht van onze bevindingen.

Een afschrift van deze brief stuur ik naar de Raad van Bestuur van de SVB. Voorts wordt deze brief op onze website gepubliceerd.<sup>4</sup>

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

---

<sup>4</sup> [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl)