

Hierbij een inhoudelijke weergave van een aantal klachten dat de Nationale ombudsman heeft ontvangen in december 2015.

Klacht 1

"Gaat over uitbetaling PGB

Een van de hulpverleners wacht al vanaf januari 2015 op de eerste betaling. Meerdere malen urenbriefjes opgestuurd. In oktober al de maanden van het budget afgetrokken nog geen cent uitbetaald tot op heden. Alle seinen staan op groen elke week half uur aan de telefoon met de SVB bank. Zeggen elke week dat het met spoed klaarstaat..... Tot nu toe voor deze hulpverlener dit jaar nog geen enkele betaling."

Klacht 2

"Verzoeker geeft aan dat hij gisteren is gebeld door de SVB.

Hij zou de toezegging hebben gekregen dat de fout binnen een week wordt gecorrigeerd.

Als het budget correct is aangevuld, kan verzoeker de facturen van november en december betalen.

Verzoeker uit ongenoegen over het niet kunnen inzetten van het half uur extra toekenning die hij vanaf juni dit jaar heeft. Het is immers niet mogelijk om dit volgend jaar met terugwerkende kracht in te zetten."

Klacht 3

"De SVB maakt in het geval van mijn zoon enorm veel fouten met het overboeken van bedragen van de PGB rekening van mijn zoon. Te weten: het overboeken naar een verkeerde zorgverlener, het dubbel overboeken van bedragen, het niet overboeken van bedragen, het overboeken van foute bedragen. Ik ontving vandaag een brief van de SVB inzake een terugbetalingsregeling die ik met hen getroffen heb omdat de SVB een bedrag dubbel op mijn rekening geboekt heeft. Ik ben nog niet betaald over de maand oktober (hierover meerdere malen gebeld en vorige week besproken met de SVB, het formulier is verkeerd ingelezen?) en niet over de maand augustus (dit bedrag is aan de verkeerde zorgverlener overgemaakt ondanks het goed ingevulde formulier van mijn kant). In april heeft de SVB ook al een bedrag dubbel aan mij overgemaakt, hiervoor is toen telefonisch een regeling getroffen. Hetgeen waar ik mij het meest kwaad over maak is het feit dat de SVB fout op fout maakt, waar ik zelf achteraan moet omdat het door de SVB niet gesignaleerd wordt. Het PGB systeem zou er simpeler op moeten worden, maar het blijkt nu dat het mij meer tijd en energie kost en dat er daarnaast uiterst onzorgvuldig met het PGB budget van mijn zoon omgesprongen wordt. Daarnaast is de SVB nog steeds niet bij machte om de post correct te adresseren."

Klacht 4

"Het SVB boekt nu al voor de 3e keer budget onterecht weg zonder de budgethouder te informeren over het hoe en waarom van deze actie, waardoor we de zorgverleners niet kunnen uitbetalen. Volgens de beschikking van de gemeente zou ik nog ruim voldoende budget moeten hebben. Dit al eerder bij de SVB en gemeente gemeld en nu wederom nog een keer."

Klacht 5

"Salaris is verhoogd per juli, alles is aangepast met brief bevestigd. Vervolgens heeft mevrouw een wijzigingsformulier ingevuld om het aantal uren naar beneden bij te stellen, anders zou ze niet uitkomen met haar budget. (zorgkantoor) Maar zorgverlener krijgt teveel geld uitbetaald (voor het bijgestelde aantal uren) door de loonsverhoging en de wijziging van het aantal uren dat niet is doorgevoerd. Andere zorgverlener heeft nog helemaal geen salaris ontvangen."

Klacht 6

"Uitblijven uitbetalingen PGB met ingang van 26/10/2015. Moeizame contacten met SVB (wisselende info). Behoeftte aan een vast aanspreekpunt bij SVB en contact met afdeling klachtbehandeling. Verzoekster voelt zich niet begrepen door klantenservice."

Klacht 7

"Telefonische klacht van mevrouw, over de uitbetaling voor haar zorg. Haar moeder en vertegenwoordiger gaf een toelichting op de problemen rond haar PGB. Volgens haar heeft de SVB onlangs een bedrag van ruim € 20.000 van het tegoed van haar dochter afgeboekt. Vervolgens zou volgens haar slechts een bedrag van ongeveer €13.000 zijn terug gestort. Het is de moeder onduidelijk hoe en waarom dit heeft kunnen gebeuren. Zij stelt via de klantenservice wisselende informatie te ontvangen en heeft behoefte aan een vast aanspreekpunt. Mevrouw wenst dat er op korte termijn een redelijke oplossing wordt gevonden. Zij stelt dat er problemen ontstaan rondom de betaling van de zorg voor haar dochter. Daarom heeft zij de Nationale ombudsman om hulp gevraagd."

Klacht 8

"Interventie SVB: Hierbij wil ik u verzoeken om zo spoedig mogelijk de kwestie van mevrouw te bekijken. Zij ontvangt een PGB-uitkering in het kader van individuele begeleiding. Echter is haar door de SVB meegedeeld dat zij deze maand haar uitkering (1500 euro bruto) niet ontvangt vanwege fouten die gemaakt zijn bij de SVB. Zij zal haar uitkering pas einde volgende maand kunnen verwachten. Mevrouw raakt hierdoor in grote financiële problemen. Ik verzoek u dan ook om te bekijken of er een spoedbetaling plaats kan vinden en om dit bij voorkeur vandaag nog te laten weten aan haar."

Klacht 9

"De registratie van de zorgverlener wil bij de SVB niet lukken. De budgethoudster wordt steeds gevraagd om verschillende dingen, soms hele vreemde. Zo werd zij laatstelijk gevraagd om een kopie van de achterkant van haar paspoort. Zij heeft alle spullen ingezonden maar vaak blijken die 'niet te zijn aangekomen', enz. De zorgverleenster heeft daardoor al sinds juli geen betalingen ontvangen. Het mislukken van de registratie/identificatie is des te klemmender, doordat de declaraties over 2015 uiterlijk tot 5 januari 2016 kunnen worden ingediend."