



Rapport

Met akkoord van de accountant

Een onderzoek naar een klacht over het niet uitbetalen van persoonsgebonden budget voor huishoudelijke hulp

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de gemeente Deventer gegrond.

Datum: 4 september 2018

Rapport: 2018/064

WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt erover dat de gemeente weigert persoonsgebonden budget uit te betalen voor de huishoudelijke hulp die zij verleende aan haar inmiddels overleden vader.

WAT IS ER GEBEURD?

Anja helpt haar vader in de huishouding

De vader van Anja¹ ontvangt jarenlang een persoonsgebonden budget (PGB) voor huishoudelijke hulp. De gemeente heeft die hulp toegekend in een besluit van 30 mei 2013, waarin staat:

"U krijgt 4 uur per week hulp bij het huishouden. U krijgt deze hulp van 2 juni 2013 t/m 2 juni 2018."

Anja verleent de huishoudelijke hulp. Zij wordt daarvoor ingehuurd via een servicebureau. Dat is een organisatie die een aantal werkgeverstaken uit handen neemt van de budgethouder. Deze houdt daarbij zelf de regie over de (wijze van) inzet van de huishoudelijke hulp, zonder invloed en tussenkomst van een zorgorganisatie.

Op 16 oktober 2014 ontvangt Anja's vader een brief van de gemeente over wijzigingen in de betaling van het PGB per 1 januari 2015. Daarin staat:

"Het PGB wordt straks beheerd door de Sociale Verzekeringsbank (SVB). De gemeente maakt uw PGB dan over naar de rekening van de SVB.

Hoe gaat dat? De gemeente geeft u een PGB voor bijvoorbeeld [...] een hulp in het huishouden. U geeft vervolgens aan de SVB door [...] hoeveel uren de hulp voor u heeft gewerkt. De SVB betaalt [...] de gewerkte uren rechtstreeks uit aan uw hulp. Dit wordt 'trekkingsrecht' genoemd.

Binnenkort ontvangt u van de SVB een brief waarin [...] [wordt] gevraagd om de zorgovereenkomst op te sturen die u met de hulp heeft gesloten. Mocht u deze overeenkomst in het verleden niet hebben afgesloten dan kunt u deze overeenkomst bij de SVB opvragen. Deze kunt u samen met uw hulp invullen en alsnog sturen aan de SVB."

In het najaar van 2014 besluiten Anja en haar vader dat zij per 1 januari 2015 niet langer via een servicebureau gaat werken, maar rechtstreeks bij haar vader in dienst komt. Anja's vader verwacht meer en andere hulp uit zijn PGB nodig te hebben, en gaat ervan uit dat dit zo makkelijker te regelen is.

¹ Gefingeerde naam.

Anja en haar vader stellen op 24 november 2014 een zorgovereenkomst op, die per 1 januari 2015 ingaat. Zij sturen de zorgovereenkomst aan de SVB. Anja en haar vader nemen hierover verder geen contact op met de gemeente of het servicebureau.

Op 27 november 2014 ontvangt Anja's vader een brief van de gemeente. In die, algemene, brief staat:

"Na 1 januari 2015 blijft u huishoudelijke hulp houden. Ook als uw indicatie nog dit jaar afloopt. Uw huidige aanbieder van huishoudelijke hulp heeft hierover contact met u opgenomen. Voor de gemeente hoeft u niets te doen om in 2015 en 2016 hulp te krijgen."

Op 12 december 2014 ontvangt Anja's vader een brief van de SVB. Daarin staat:

"U heeft ons de zorgovereenkomst met uw zorgverlener mevrouw [achternaam Anja] gestuurd. Wij hebben deze zorgovereenkomst voor u verwerkt. U hoeft voorlopig niets te doen. In de periode oktober tot en met december 2014 zullen wij van [...] uw gemeente vernemen of de zorgovereenkomst voldoet aan de zorginhoudelijke eisen. U krijgt daarna van ons bericht hierover."

Anja's vader hoort vervolgens niks meer van de SVB en de gemeente.

Anja kijkt begin 2015 voor haar vader op het digitale portaal van de SVB, om de door haar gewerkte uren te laten uitbetalen. Zij ziet wel budget staan, maar zij komt er niet helemaal uit. Zij kiest ervoor om zich hier op een later moment in te verdiepen.

Het servicebureau meldt Anja's vader af

Op 17 april 2015 laat het servicebureau aan de gemeente weten dat de hulp aan Anja's vader per 1 januari 2015 is gestopt. Op 26 mei 2015 stuurt de gemeente Anja's vader een brief, waarin staat:

"Hiermee delen wij u mee dat wij uw voorziening op grond van de Verordening voorzieningen maatschappelijke ondersteuning gemeente Deventer 2010 (Vmo), bestaande uit 4 uur huishoudelijke hulp per week via [naam servicebureau] per 01-01-2015 hebben beëindigd, omdat u geen gebruik meer maakt van de voorziening."

Anja en haar vader maken daaruit op dat de hulp via het servicebureau beëindigd is. Omdat dat ook hun bedoeling was, gaan zij niet in bezwaar tegen dit besluit.

Anja's vader komt in september 2015 te overlijden. In oktober 2015 probeert Anja's broer Pieter², die executeur testamentair is, de door haar sinds januari 2015 gewerkte uren bij de SVB te declareren. Pieter ondertekent de declaraties namens hun overleden vader.

² Gefingeerde naam

Het lukt niet om de gewerkte uren te declareren. De SVB verwijst Pieter hiervoor naar de gemeente. Pas nu wordt Anja en Pieter duidelijk dat bij het opzeggen van de hulp via het servicebureau het héle PGB is stopgezet. Dat is volgens Anja en Pieter nooit hun vaders bedoeling geweest. Pieter neemt hierover contact op met de gemeente.

Op zoek naar een oplossing

Op 15 juli 2016 vindt een gesprek plaats tussen Pieter, Anja en de gemeente. Op 22 juli 2016 stuurt de gemeente een bevestiging van de inhoud van dat gesprek. De gemeente schrijft daarin:

"Wij kunnen begrijpen dat door de wijzigingen in de Wmo en de huishoudelijke hulp verwarring kan zijn ontstaan."

Anja's vader lijkt op basis van contact met de SVB ten onrechte te hebben gedacht dat hij zelf kon beslissen hoe hij het PGB besteedde. Bijvoorbeeld door meer uur huishoudelijke hulp in te zetten dan de 4 uur per week waarvoor het PGB bedoeld was.

De gemeente licht toe dat dat niet zo werkt. Ook licht de gemeente toe dat er van februari tot en met medio juni 2015 een PGB-budget bij de SVB heeft gestaan. Dat komt doordat het servicebureau pas in april heeft doorgegeven dat vanaf januari geen hulp meer werd verleend, en de verwerking daarvan bij de gemeente en SVB vervolgens nog enige tijd heeft gekost.

"Wij komen dan ook tot de conclusie dat de gemeente niet nalatig heeft gehandeld of iets valt te verwijten. Gelet op de voorgeschiedenis zijn wij evenwel bereid alsnog tot een nabetaling te komen als u kunt aantonen
a) dat de uren huishoudelijke hulp daadwerkelijk zijn uitgevoerd en
b) u door middel van betalingsbewijzen kunt aantonen deze kosten te hebben betaald."

Anja en Pieter sturen de gemeente een verklaring dat zij de hulp heeft verleend en een bankafschrift, waaruit blijkt dat Pieter haar hiervoor als executeur testamentair heeft betaald.

De gemeente laat vervolgens op 27 september 2016 aan Pieter weten bezwaren te hebben:

"Mijn bezwaar zit in het volgende. De huishoudelijke hulp is uw zuster en zij ontvangt het bedrag pas in augustus 2016 (dus laat achteraf), terwijl wij ervan uitgaan dat een betaling plaatsvindt direct nadat de dienst is verleend. Nu komt het wat "gekunsteld" over. Ik zal daarom deze aangelegenheid nog eens intern bespreken en u daarover informeren."

Op 30 september 2016 schrijft de gemeente:

"Wij zijn tot de conclusie gekomen om niet over te gaan tot nabetaling van het Pgb huishoudelijke hulp. Zoals al eerder in onze email is aangegeven komt de constructie nogal "gekunsteld" over. De huishoudelijke hulp blijkt uiteindelijk uw zuster te zijn; er is in dit geval geen gebruik gemaakt van een derde waardoor bij ons de geloofwaardigheid in het geding is; immers betaling (achteraf) en verklaringen hebben betrekking op directe familieleden. Wij verwachten dat onze accountant een nabetaling niet zal accepteren."

HOE VERLOOPT DE KLACHTBEHANDELING DOOR DE GEMEENTE?

Anja dient een klacht in bij de gemeente, omdat zij het er niet mee eens is dat de gemeente het PGB nu toch niet wil uitbetalen. Dat is in Anja's ogen in strijd met de toezegging in de e-mail van 22 juli 2016.

Op 9 oktober 2017 stuurt de gemeente haar een brief, waarin staat dat haar klacht ongegrond is. De gemeente legt uit dat zij geprobeerd heeft een passende oplossing te vinden. Zo'n oplossing moet echter wel passen binnen de bedrijfsvoeringregels van de gemeente. De gemeente vindt dat de eenmalige betaling achteraf niet past binnen de interne gemeentelijke accountancyregels. Dat is de reden waarom uiteindelijk niet tot nabetaling is overgegaan.

Naar aanleiding van Anja's klacht heeft de gemeente de zaak "alsnog ter finale beoordeling voorgelegd aan de interne gemeentelijke accountant". Die zegt:

"Het overlegde bankafschrift [...] voldoet niet, omdat de gedane betaling niet is gedaan door de zorgontvanger zelf. Immers, de zorgontvanger is al in september 2015 overleden. Bovendien is het alleen aannemelijk dat een betaling betrekking heeft op geleverde uren als de betaling tijdig (binnen een korte tijd) na de geleverde zorg wordt gedaan. In dit geval is geen sprake van een tijdige betaling. De betaling is bijna een jaar na de beëindiging van de geleverde zorg en pas na het gesprek met de gemeente gedaan."

Door het ontbreken van een bewijs van tijdige betaling door de zorgontvanger zelf aan de zorgverlener is er mijns inziens onvoldoende bewijs aan de gemeente overlegd dat de gedeclareerde uren daadwerkelijk zijn gemaakt en uitbetaald."

De gemeente schrijft dat nu de accountant de conclusie deelt van de betrokken ambtenaren, zij van mening is dat er juist is gehandeld en de klacht ongegrond is.

KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN

Omdat Anja het niet eens is met het oordeel van de gemeente, neemt zij contact op met de Nationale ombudsman. Anja en haar broer voelen zich geschoffeerd door de opmerking van de gemeente dat sprake zou zijn van een 'gekunstelde' constructie.

Anja wijst erop dat zij al meer dan dertien jaar voor haar vader werkt. Haar vader en zij waren zich er niet van bewust dat er een aanvraag moest worden gedaan en onderzoek door de gemeente moest plaatsvinden om de PGB-vorm om te zetten, of om het PGB te gebruiken voor meer uren hulp. In het verleden had de gemeente het aantal uur hulp ook verminderd zonder dat daar een onderzoek aan vooraf ging.

De gewerkte uren zijn inderdaad niet direct uitbetaald. In eerste instantie doordat dat voor Anja en haar vader geen grote prioriteit had. Anja beseft ook dat zij daar zelf voortvarender in had kunnen zijn. Vervolgens waren Anja en Pieter na het overlijden van hun vader in gesprek met de gemeente over een oplossing. Zij vertrouwden erop dat het PGB alsnog door de gemeente zou worden uitbetaald.

"Voor ons is dit een principekwestie geworden. Anja heeft werk uitgevoerd waar zij niet voor betaald wordt. Wij zijn niet goed geïnformeerd over de ingewikkelde constructie van het persoonsgebonden budget.

Wij willen ook graag zien dat de gemeente overgaat tot uitbetaling zoals toegezegd is in het gesprek met de gemeente. Achteraf blijkt dat het systeem centraal staat en niet de burger."

ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN

De Nationale ombudsman opent een onderzoek naar de klacht en stelt daarbij vragen aan de gemeente.

Verschillende PGB-vormen in de gemeente Deventer

De gemeente Deventer kent een aantal mogelijkheden voor een PGB huishoudelijke hulp. De twee belangrijkste zijn een PGB om huishoudelijke hulp in te kopen via het sociaal netwerk (particulier) en een PGB om huishoudelijke hulp in te kopen bij een zogenoemd servicebureau. Voor beide vormen van PGB geldt een ander tarief. Dat betekent dat wanneer iemand van PGB-vorm wil veranderen, hij daar een aanvraag voor moet doen bij de gemeente en er een nieuw PGB-besluit moet worden genomen.

Hoe worden burgers daarover geïnformeerd?

De gemeente laat weten dat op de website informatie staat over de verschillende vormen van PGB en de bijbehorende tarieven. Na raadpleging van die website constateert de Nationale ombudsman dat daarop een 'overzicht tarieven WMO' staat. In dat overzicht

worden verschillende tarieven genoemd voor 'HH servicebureau' en 'HH particulier'. Een verdere uitleg over de verschillende vormen en omzetting daarvan heeft de Nationale ombudsman niet op de website aangetroffen.

Burgers worden tijdens het keukentafelgesprek geïnformeerd over de verschillende vormen van PGB en het feit dat daar andere tarieven bij horen. Nadat zij een keuze hebben gemaakt, wordt die keuze vastgelegd in het PGB-besluit.

In dat PGB-besluit staat volgens de gemeente ook dat cliënten verplicht zijn een verandering in de situatie nadrukkelijk te vragen bij de gemeente. Een omzetting van een PGB via een servicebureau naar een PGB via het sociaal netwerk verloopt niet automatisch. Desgevraagd licht de gemeente toe dat zij bedoelt dat in het PGB-besluit een alinea is opgenomen over het doorgeven van een wijziging in de situatie. Daarin staat:

"Verandert er iets in uw situatie? En heeft dit gevolgen voor uw recht op hulp bij het huishouden? Dan bent u verplicht ons dat te laten weten."

Het stopzetten van een PGB via een servicebureau

De gemeente heeft geen specifieke regels over het beëindigen van een PGB. Beëindiging vindt veelal plaats door het van rechtswege aflopen van het PGB-besluit of op verzoek van een cliënt zelf.

Wanneer gebruik wordt gemaakt van een servicebureau, kan dat bureau aan de gemeente melden dat niet langer gebruik wordt gemaakt van de hulp. De gemeente concludeert daaruit dat degene die de hulp ontving niet langer behoefte heeft aan het PGB en stuurt een beëindiging- of wijzigingsbesluit. Alleen in twijfelgevallen verifieert de gemeente zelf actief of het daadwerkelijk de bedoeling was het PGB stop te zetten.

WAT IS DE VISIE VAN DE GEMEENTE?

Stopzetten PGB

De gemeente merkt op dat Anja en haar vader geen contact hebben opgenomen met de gemeente over het feit dat zij het PGB anders wilden regelen. In dit geval was er niet alleen sprake van een verandering van vorm, maar naar later bleek wilde Anja's vader het aantal uur huishoudelijke hulp verhogen. Ook daar moet de gemeente toestemming voor geven, nadat onderzoek heeft plaatsgevonden.

De gemeente heeft in april 2015 van het servicebureau gehoord dat Anja's vader niet langer gebruikmaakte van hun hulp, en dus ook niet van het PGB. Omdat er sprake is van een jarenlange ervaring met het betreffende servicebureau en dit nooit tot problemen heeft geleid, verifieert de gemeente niet actief bij een melding van dit servicebureau.

Het besluit van de gemeente om het PGB stop te zetten had voor de familie een signaal kunnen zijn om contact op te nemen met de gemeente. De familie heeft geen juridische stappen ondernomen tegen dit besluit. De gemeente had geen enkele aanleiding om aan te nemen dat Anja's vader het PGB niet wilde stopzetten, maar wilde omzetten.

Desgevraagd laat de gemeente weten dat de overeenkomst tussen Anja en haar vader niet door de SVB aan de gemeente is voorgelegd. Voor zover de gemeente kan nagaan hield dat verband met de landelijke afspraak dat de SVB toekenningsberichten en zorgovereenkomsten (tijdelijk) ambtshalve zou goedkeuren.

Klachtbehandeling

De gemeente stelt voorop dat het bij klachtbehandeling niet gaat om de vraag of het besluit om het PGB stop te zetten juist was, maar om de wijze waarop de familie is bejegend.

De gemeente heeft met de familie meegedacht en is waar mogelijk tegemoetgekomen aan hun bezwaren. Anja en Pieter zijn uitgenodigd voor een gesprek. Dat gesprek is aanleiding geweest om hen een passend voorstel te doen, ook al ontbrak eigenlijk een juridische grondslag (beschikking) om tot een eventuele nabetaling over te gaan. Uiteindelijk is niet tot uitbetaling overgegaan omdat dat niet paste binnen de interne gemeentelijke accountancyregels.

Na ontvangst van de klacht hierover heeft de gemeente over deze kwestie extra advies gevraagd aan de gemeentelijke accountant. Die heeft schriftelijk bevestigd dat terecht nabetaling is geweigerd. Zijn motivering is opgenomen in de reactie op de klacht.

De gemeente vindt dat uit voorgaande blijkt dat zij de klachten van de familie serieus heeft genomen en alle vereiste zorgvuldigheid heeft betracht. Dat de uitkomst uiteindelijk teleurstellend is voor Anja, doet naar niet aan af.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan de behoorlijkheidsvereisten van goede informatieverstrekking, goede voorbereiding en maatwerk.

Anja helpt haar vader in de huishouding

Anja helpt haar vader al meer dan tien jaar via een servicebureau in de huishouding. Per 1 januari 2015 wil Anja's vader haar rechtstreeks vanuit zijn PGB inhuren. Gelet op de wijze waarop het PGB in de gemeente Deventer is vormgegeven, moet hij hiervoor actief om omzetting van zijn PGB-vorm vragen. Dat doet Anja's vader niet.

Het is de vraag of Anja's vader daadwerkelijk kon weten dat hij actief om omzetting van zijn PGB-vorm moest vragen. In het PGB-besluit dat hij in 2013 ontving, stond dat hij relevante wijzigingen die van invloed konden zijn op zijn recht op PGB moest melden. Het

is best moeilijk voor een burger om te weten wat relevant is. Aan de andere kant is het ook lastig voor de gemeente om alles te benoemen wat relevant is. Bovendien kan dat weer tot een onoverzichtelijke opsomming leiden. De Nationale ombudsman stelt vast dat in het PGB-besluit in ieder geval niet expliciet stond dat Anja's vader een aanvraag moest doen indien hij van PGB-vorm wilde veranderen.

Indien Anja's vader zelf actief op de website van de gemeente had gezocht, had hij tot de conclusie kunnen komen dat er verschillende PGB-tarieven zijn. Het is zeer de vraag of daarmee ook duidelijk was dat hij dus een aanvraag tot omzetting van zijn PGB moest indienen.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman blijkt dat de enige manier waarop Anja's vader zou kunnen weten dat hij een aanvraag moest doen, zou zijn op basis van het keukentafelgesprek in 2013.

Wat de situatie bovendien extra verwarrend maakt, is dat Anja's vader van de gemeente en de SVB eind 2014 algemene brieven ontvangt over de invoering van het trekkingsrecht. In die brieven staat onder andere dat hij een overeenkomst met zijn hulp kan afsluiten, hij aan de SVB kan doorgeven hoeveel uur zij gewerkt heeft en de SVB dat dan zal uitbetalen, en dat hij niets hoeft te doen om hulp te krijgen in 2015. De Nationale ombudsman kan begrijpen dat Anja's vader zich er dan ook niet van bewust was dat hij bij de gemeente actief om omzetting van zijn PGB-vorm moest vragen.

De Nationale ombudsman concludeert dat de gemeente het behoorlijkheidsvereiste van goede informatieverstrekking heeft geschonden. De gemeente heeft onvoldoende actief informatie verstrekt over de wijze waarop de PGB-vorm moet worden omgezet. Van een burger kan niet worden verwacht dat hij op basis van een gesprek van jaren geleden en het feit dat hij relevante wijzigingen moet melden, begrijpt dat voor omzetting een nieuw PGB-besluit is vereist.

Het servicebureau meldt Anja's vader af

In mei 2016 ontvangt Anja's vader een besluit waarin staat dat het PGB wordt stopgezet. Volgens de gemeente hadden Anja en haar vader in dit besluit aanleiding kunnen zien om contact op te nemen met de gemeente. In het besluit staat expliciet dat de huishoudelijke hulp *via het servicebureau* per 1 januari 2015 is beëindigd. De Nationale ombudsman kan zich voorstellen dat daardoor voor Anja en haar vader niet direct duidelijk was dat het hele PGB werd stopgezet.

De gemeente heeft het PGB stopgezet op basis van een bericht van het servicebureau, dat zij per 1 januari 2015 geen hulp meer verleenden aan Anja's vader. De gemeente heeft hierover geen navraag gedaan bij Anja's vader. Nu het besluit rechtstreeks betrekking op hem had, had de gemeente dat wel moeten doen. De Nationale ombudsman concludeert dat de gemeente het behoorlijkheidsvereiste van goede voorbereiding heeft geschonden.

Op zoek naar een oplossing

Wanneer Anja en haar broer Pieter duidelijk wordt dat het hele PGB is stopgezet, nemen zij contact op met de gemeente. De Nationale ombudsman vindt het goed te zien dat de gemeente niet slechts concludeert dat geen bezwaar meer kan worden ingesteld tegen het besluit uit mei 2016, maar samen met Anja en Pieter op zoek gaat naar een passende oplossing.

Uiteindelijk komt die passende oplossing er niet, omdat de gemeente zich op het standpunt stelt dat sprake is van een 'gekunstelde' constructie. De hulp is verleend door een familielid en er is pas laat na het verlenen van de hulp betaald. De gemeente verwacht dat de accountant een nabetaling om deze redenen niet zal accepteren.

Nadat Anja hierover klaagt, wordt er in de klachtbehandeling gekeken naar de vraag of nabetaling past binnen de interne gemeentelijke accountancyregels. Er wordt daarbij uitsluitend afgegaan op het oordeel van de accountant. Dat terwijl er in deze situatie juist redenen zijn om voorbij te gaan aan het oordeel van de accountant.

Allereerst biedt een PGB ruimte om hulpverlening door familie te laten uitvoeren. Dat Anja familie is, is op zichzelf dan ook geen reden om eraan te twifelen dat zij voor haar vader heeft gewerkt en dit daadwerkelijk haar vaders bedoeling was. Anja heeft jarenlang via het servicebureau voor haar vader gewerkt. Er is een door haar vader ondertekende zorgovereenkomst, die op 1 januari 2015 ingaat. Dat onderbouwt Anja's verhaal dat het haar vaders bedoeling was dat zij rechtstreeks bij hem in dienst zou komen.

Dat er pas laat na het beëindigen van de hulp is uitbetaald, is eveneens verklaarbaar. In eerste instantie heeft er budget bij de SVB gestaan, zodat Anja's vader geen reden had om zelf te betalen voor de verleende hulp. In oktober 2015, een maand na het beëindigen van de werkzaamheden en het overlijden van Anja's vader, zijn declaraties bij de SVB ingediend. Op dat moment was er dus al een aantoonbare intentie om voor de werkzaamheden te betalen, net als uit de door vader ondertekende zorgovereenkomst blijkt. Nadat Anja en Pieter vervolgens duidelijk is geworden dat het PGB was stopgezet, hebben zij contact opgenomen met de gemeente om tot een oplossing te komen. Vertrouwend op het feit dat die oplossing er zou komen, was er geen reden voor Pieter om Anja als executeur testamentair uit te betalen.

De Nationale ombudsman concludeert dat de gemeente het behoorlijkheidsvereiste van maatwerk heeft geschonden, door zich te laten leiden door de argumenten van de accountant en niet naar Anja's specifieke situatie te kijken. Bij klachtbehandeling staat behoorlijkheid voorop, en niet regeltjes en technische verhalen. Uiteraard kan de afweging van de accountant daarbij een rol spelen. Maar de accountant is niet de klachtbehandelaar. Zoals Anja zelf aangeeft, zijn systemen hier leidend geweest in plaats van mensen. Dat is niet wat een burger van een behoorlijke overheid mag verwachten.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedragingen van de gemeente Deventer is gegrond, wegens schending van de behoorlijkheidsvereisten van goede informatieverstrekking, goede voorbereiding en maatwerk.

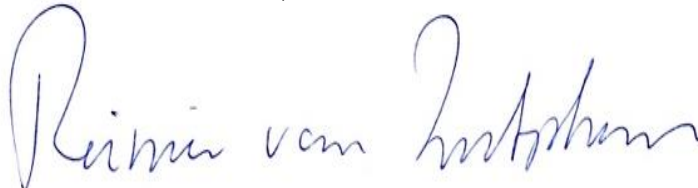
AANBEVELINGEN

De Nationale ombudsman beveelt aan dat de gemeente haar beslissing om in dit geval niet tot nabetaling te komen heroverweegt, en daarbij de door de Nationale ombudsman genoemde redenen om voorbij te gaan aan het oordeel van de accountant betreft.

De Nationale ombudsman beveelt daarnaast in algemene zin aan dat de gemeente burgers beter informeert over de verschillende vormen van PGB en wat zij moeten doen als zij van PGB-vorm willen veranderen. Bijvoorbeeld door hier expliciet in het besluit een zin over op te nemen.

De Nationale ombudsman beveelt tot slot aan dat de gemeente bij het opzeggen van het PGB door een servicebureau actief bij burgers nagaat of dat daadwerkelijk de bedoeling is en of behoefte bestaat aan een andere vorm van ondersteuning.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen