



nationale ombudsman

Rapport

SVB informeert onvoldoende over einde zorgcontract

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Sociale Verzekeringsbank gegrond.

Wat er aan de klacht voorafging

De minderjarige zoon van mevrouw Blok¹ ontvangt zorg thuis en heeft daarvoor een persoonsgebonden budget (PGB). Mevrouw Blok heeft namens haar zoon een zorgovereenkomst afgesloten met een zorgverlener, maar zij is niet tevreden over de verleende zorg door deze zorgverlener. Naar haar mening vormt de zorgverlener een gevaar voor de veiligheid van haar zoon. Dit heeft zij bij twee verschillende gelegenheden gemerkt. Zij wil daarom de zorgovereenkomst met de zorgverlener beëindigen.

Zij zoekt hierover meerdere keren telefonisch en per e-mail contact met de Sociale Verzekeringsbank (hierna: de SVB). Dat is de instantie die het PGB beheert en zorg draagt voor de uitbetaling van de zorgverlener. En die wijzigingen met betrekking tot overeenkomsten met een zorgverlener verwerkt. Mevrouw Blok vraagt de SVB om informatie over de beëindiging van de zorgovereenkomst. Zij stelt dat zij de situatie uitlegt en vraagt of er een opzegtermijn van toepassing is. En dat zij daarnaast vraagt of zij de zorgverlener moet doorbetalen tijdens de opzegtermijn en de zorgverlener mag vrijstellen van werk tijdens de opzegtermijn met doorbetaling van salaris.

De SVB laat in eerste instantie weten dat er geen opzegtermijn geldt. Nadat de zorgverlener vervolgens aan mevrouw Blok laat weten dat er op basis van de zorgovereenkomst wel degelijk een opzegtermijn geldt van een maand zoekt mevrouw Blok weer contact met de SVB. De SVB laat weten dat de zorgverlener gelijk heeft en dat er inderdaad een opzegtermijn van een maand geldt. Vervolgens vertelt mevrouw Blok dat zij niet wil dat de zorgverlener nog voor haar zoon zorgt. En stelt hier vragen over aan de SVB. Mevrouw Blok geeft aan dat zij op basis van de reactie van de SVB de zorgovereenkomst met de zorgverlener beëindigt. Met een opzegtermijn van een maand en met doorbetaling van salaris en vrijstelling van werk. Mevrouw Blok huurt een nieuwe zorgverlener in die tijdens deze maand de zorg voor haar zoon op zich neemt.

Mevrouw Blok hoort enige tijd later van het zorgkantoor dat zij de oude zorgverlener niet had mogen vrijstellen van werk gedurende de opzegtermijn. Mevrouw Blok krijgt in november 2020 ook bericht van de SVB dat er volgens de berekeningen van de SVB een tekort in het budget ontstaat indien zij de laatste maanden van het jaar hetzelfde blijft besteden. En dat zij het ontstane tekort in het PGB budget over 2020 kan aanvullen. Het aan te vullen bedrag is € 2.433,97. Het blijkt dat het tekort is ontstaan doordat mevrouw Blok de oude zorgverlener heeft doorbetaald tijdens de opzegtermijn met vrijstelling van werk en over diezelfde periode ook de nieuwe zorgverlener heeft betaald voor geleverde zorg.

De klachtprocedure bij de SVB

De klacht van mevrouw Blok bij de SVB

Mevrouw Blok klaagt op 3 juli 2020 bij de SVB. Haar klacht is dat de SVB haar onjuist heeft geïnformeerd en geadviseerd, terwijl het tot de expertise van de SVB behoort om dit op juiste wijze te doen. Met als gevolg dat zij nu voor de ontstane kosten moet opdraaien.

De reactie van de SVB op de klacht

De SVB reageert op 28 september 2020 schriftelijk op de klacht. De SVB laat aan mevrouw Blok weten dat de SVB haar in eerste instantie inderdaad verkeerd heeft voorgelicht over het in acht nemen van een opzegtermijn. Maar dat dit tijdig is gecorrigeerd. Daarnaast laat de SVB aan mevrouw Blok weten dat niet is gebleken dat aan mevrouw Blok (onjuiste) informatie is verstrekt over het vrijstellen van werkzaamheden van de zorgverlener tijdens de opzegtermijn. De SVB is dan ook van mening dat zij mevrouw Blok niet onjuist heeft geïnformeerd. De SVB verklaart de klacht van mevrouw Blok dan ook ongegrond.

¹ Gefingeerde naam.

Mevrouw Blok neemt contact op met de Nationale ombudsman

Mevrouw Blok zoekt op 31 augustus 2020 contact met de Nationale ombudsman. Zij schrijft dat zij telefonisch verkeer is ingelicht door de SVB en wel door een specifieke medewerker (hierna: medewerker dienstverlening). En dat zij daardoor verkeer heeft gehandeld. Met als gevolg dat zij € 2.433,97 moet bijbetalen om het ontstane tekort in het PGB aan te vullen. Zij geeft verder aan dat zij heel vaak heeft geprobeerd om met de SVB in gesprek te komen om het probleem samen op te lossen. Zij heeft meerdere keren gemaïld en gebeld met de SVB, maar stelt dat zij niet serieus wordt genomen door de SVB en door de SVB is genegeerd.

Het onderzoek van de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman onderzoekt de wijze waarop de SVB heeft gereageerd op de vraag van mevrouw Blok over de doorbetaling van de zorgverlener tijdens de opzegtermijn. Uit het onderzoek moet blijken wat er op dat punt feitelijk is besproken in de telefoongesprekken tussen mevrouw Blok en de SVB. De Nationale ombudsman heeft in dat kader de volgende twee vragen gesteld aan de SVB:

1. Wanneer is er telefonisch gesproken met mevrouw Blok en wat is er tijdens de gesprekken besproken?
2. Klopt het dat de SVB aan mevrouw Blok heeft laten weten dat zij de oude zorgverlener mocht vrijstellen van werk tijdens de opzegtermijn mét doorbetaling van salaris?

Ook heeft de Nationale ombudsman de SVB gevraagd om kopieën van telefoonnotities en andere relevante stukken aan te leveren.

De reactie van de SVB op de onderzoeksvragen

De SVB stuurt een inhoudelijke reactie op de twee gestelde vragen. Ook stuurt de SVB de telefoonnotities toe van de gesprekken die de SVB met mevrouw Blok heeft gevoerd.

Uit de antwoorden van de SVB blijkt dat er in de periode van 6 tot en met 11 mei 2020 drie telefonische contacten zijn geweest met mevrouw Blok en dat er een aantal keer heen en weer is gemaïld tussen mevrouw Blok en de SVB. En dat de vragen van mevrouw Blok onder meer betrekking hebben op de beëindiging van de zorgovereenkomst met de zorgverlener van haar zoon, de daarvoor geldende opzegtermijn, de ontslagdatum en of mevrouw Blok de zorgverlener nog een maand moet doorbetalen. Ook is het wijzigingsformulier voor de zorgovereenkomst naar mevrouw Blok toegestuurd.

De SVB stelt dat niet is gebleken dat de SVB aan mevrouw Blok heeft laten weten dat zij de zorgverlener mocht vrijstellen van werk met doorbetaling van salaris. Daarbij baseert de SVB zich op de registratie van de telefoongesprekken en correspondentie met mevrouw Blok. Het uitbetalen vanuit het PGB-budget van de zorgverlener zonder dat daar werkzaamheden tegenover staan, terwijl er in diezelfde periode ook een nieuwe zorgverlener vanuit dat budget is betaald heeft geleid tot een tekort in het PGB-budget. Hierdoor was het budget ontoereikend voor het hele jaar. Daarom was er in november 2020 een bedrag van € 2.433,97 nodig om de zorgverleners toch uit te kunnen betalen.

Het zorgkantoor heeft dit aan mevrouw Blok laten weten. Dit bedrag heeft mevrouw Blok vervolgens aan de SVB gestort. De SVB stelt dat het niet juist is dat mevrouw Blok ten opzichte van de SVB verplicht was dit bedrag terug te betalen omdat de besteding niet had gemogen of omdat zij een schuld had bij de SVB.

De Nationale ombudsman stelt een verslag van bevindingen op

De Nationale ombudsman schrijft naar aanleiding van de klacht van mevrouw Blok en de reactie van de SVB een verslag van bevindingen. Dat is een verslag waarin de klacht en gebeurtenissen in grote lijnen worden weergegeven. Ook het standpunt van mevrouw Blok en van de SVB staan daarin. De ombudsman vraagt aan mevrouw Blok en de SVB om op het verslag te reageren. Hieronder worden de reacties weergegeven.

De reactie van de SVB op het verslag van bevindingen

De vraag van mevrouw Blok

De SVB laat in reactie op hetgeen is opgenomen in het verslag van bevindingen weten dat uit de telefoonnotities en de gesprekken met de medewerker dienstverlening die met mevrouw Blok heeft gesproken niet is gebleken dat mevrouw Blok heeft gevraagd of zij tijdens de opzegtermijn de zorgverlener mag vrijstellen van werk met doorbetaling van salaris.

De voorlichting door de SVB

De SVB blijft van mening dat zij geen onjuiste informatie heeft verstrekt aan mevrouw Blok. De SVB baseert zich daarbij op de telefoonnotities en de gesprekken met de medewerker dienstverlening. En geeft aan dat het bij de medewerkers dienstverlening algemeen bekend is dat een PGB in beginsel uitsluitend mag worden ingezet voor daadwerkelijk geleverde zorg.

Niet herkend dat maatwerk nodig was

De SVB vindt de klacht van mevrouw Blok dat zij onvoldoende door de SVB is geholpen toch gedeeltelijk gegrond. En schrijft daarover het volgende:

"Het had op de weg van de SVB gelegen om haar beter te adviseren over haar specifieke en lastige situatie. Zij had enerzijds te maken met een zorgverlener die volgens haar een gevaar vormde voor de veiligheid van haar zoon en wilde de zorgverlener daarom niet meer laten werken; anderzijds had zij te maken met verplichtingen als opdrachtgever van de zorgverlener en de verplichting om een PGB uitsluitend te besteden aan daadwerkelijk geleverde zorg. In een dergelijke situatie had verwacht mogen worden dat de SVB met mevrouw Blok in gesprek zou gaan om te verkennen of een maatwerkoplossing een mogelijkheid zou zijn. Het is een belangrijk uitgangspunt van de SVB bij haar handelen om te herkennen en erkennen wanneer maatwerk nodig is om een klant op de juiste manier te helpen. Daar is in dit geval onvoldoende navolging aan gegeven. Overleg met het zorgkantoor over het eventueel ophogen van het pgb in verband met deze onvermijdbare zorgkosten was bijvoorbeeld een mogelijkheid geweest."

De SVB neemt de kosten die mevrouw Blok heeft gemaakt om de zorgverlener vrij te stellen van werk (€ 2.433,97) voor haar rekening. En vult dit bedrag dat mevrouw Blok als vrijwillige storting heeft gedaan ter aanzuivering van het budgettekort over 2020 aan. De SVB laat dit aan mevrouw Blok weten in een brief waarin haar klacht gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

De SVB laat ook weten meer signalen te hebben ontvangen over situaties waarbij er knelpunten kunnen ontstaan door de verplichtingen van budgethouders. En gaat met zijn ketenpartners in gesprek over het herkennen van deze situaties. En over hoe deze situaties kunnen worden aangepakt en opgelost.

Aanvullende reactie

De SVB benadrukt nogmaals dat uitsluitend is gebleken dat er is gesproken over de vraag of tijdens de maand opzegtermijn loon moest worden doorbetaald door mevrouw Blok.

Tot slot merkt de SVB op dat zij binnen de PGB-keten de instantie is die de betalingen uit het PGB en het budgetbeheer verzorgt. Voor welke zorg of voor welke doelen het PGB mag worden gebruikt, wordt niet door

de SVB bepaald. De SVB had in dit geval contact kunnen opnemen met het zorgkantoor, maar geeft ook aan dat daarmee niet is gezegd dat dat tot een oplossing voor mevrouw Blok zou hebben geleid.

De reactie van mevrouw Blok op het verslag van bevindingen

Mevrouw Blok benadrukt nogmaals dat de SVB haar wel degelijk onjuist heeft voorgelicht nadat zij meerdere keren heeft gevraagd of zij de zorgovereenkomst mocht beëindigen met doorbetaling van salaris en vrijstelling van werkzaamheden tijdens de opzegtermijn. Ook heeft mevrouw Blok contact gehad met het zorgkantoor. Het zorgkantoor verwees haar naar de SVB.

Mevrouw Blok geeft ook nog aan dat zij er genoeg mee neemt dat de SVB de situatie financieel heeft rechtgezet. Zij spreekt de hoop uit dat de SVB in de toekomst meer maatwerk levert.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Het oordeel

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klacht gegrond is. Mevrouw Blok is door de SVB onvoldoende voorgelicht gelet op haar specifieke situatie. De ombudsman acht de gedraging van de SVB dan ook niet behoorlijk.

Het toetsingskader

De Nationale ombudsman toetst de klacht aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dat vereiste houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig duidelijk is. En dat zij informatie niet alleen verstrekt als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Dit vereiste brengt met zich mee dat de SVB zich bij de beantwoording van vragen van burgers actief opstelt en zo nodig doorvraagt om te achterhalen welk belang er speelt, om zo die informatie te verstrekken die voor de burger van belang is.

De toelichting bij het oordeel

De SVB is tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman zelf tot de conclusie gekomen dat zij in deze situatie niet heeft herkend en erkend wat het dilemma van mevrouw Blok was. Had zij dat wel gedaan, dan had zij gezien dat er maatwerk nodig was in deze lastige en specifieke situatie. Mevrouw Blok had immers enerzijds te maken met een zorgverlener die zij niet meer wilde inzetten omdat deze volgens haar een gevaar vormde voor de veiligheid van haar zoon. Anderzijds had zij verplichtingen als opdrachtgever van de zorgverlener en de verplichting om het PGB alleen te besteden aan daadwerkelijk geleverde zorg. De SVB heeft dus erkend dat de dienstverlening aan mevrouw Blok op dit punt beter had moeten en heeft mevrouw Blok hiervoor gecompenseerd.

De Nationale ombudsman kan zich vinden in de conclusie van de SVB. En stelt in aanvulling daarop vast dat mevrouw Blok meerdere keren contact heeft gezocht met de SVB over haar probleem, per telefoon en e-mail. Daarbij heeft zij in de verschillende gesprekken navraag gedaan naar de manier waarop zij de zorgovereenkomst met de zorgverlener kon beëindigen. En heeft zij geprobeerd uit te leggen wat er aan de hand was.

Uit het onderzoek is gebleken dat mevrouw Blok in eerste instantie niet goed is voorgelicht door de SVB over de opzegtermijn. De SVB vertelde haar in eerste instantie dat er geen opzegtermijn gold, terwijl daar wel sprake van was. De SVB heeft dit kort daarna hersteld na vragen van mevrouw Blok en heeft haar laten weten dat er wel een opzegtermijn gold.

Mevrouw Blok stelt dat zij expliciet aan de SVB heeft gevraagd of ze de zorgverlener mocht vrijstellen van werk tijdens de opzegtermijn met doorbetaling van salaris. De Nationale ombudsman heeft niet kunnen

vaststellen of dit letterlijk ter sprake is gekomen in de communicatie tussen mevrouw Blok en de SVB. De SVB ontkent dit namelijk en het volgt ook niet uit de telefoonnotities van de SVB. Dat neemt niet weg dat wel vast is komen te staan dat mevrouw Blok diverse vragen aan de SVB heeft gesteld over de opzegtermijn, ontslagdatum en doorbetaling van de zorgverlener. En dat zij hier op meerdere momenten contact over heeft gezocht. Uiteindelijk heeft mevrouw Blok op basis van de antwoorden van de SVB op haar vragen geconcludeerd dat zij de zorgverlener tijdens de opzegtermijn kon en moest doorbetalen. En de zorgverlener daarbij kon vrijstellen van werk. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de SVB uit het geheel van de gestelde vragen had moeten herkennen dat mevrouw Blok niet uit de voeten kon met de door de SVB gegeven antwoorden en niet goed wist hoe zij moest handelen. En dat er, zoals de SVB zelf ook heeft geconstateerd, meer nodig was om het probleem adequaat in kaart te brengen en om mevrouw Blok van die informatie te kunnen voorzien die voor haar van belang was. Op die manier had de SVB mogelijk kunnen voorkomen dat mevrouw Blok het geld uit het PGB verkeerd besteedde.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de SVB is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat de SVB lering heeft getrokken uit deze klacht en mevrouw Blok tegemoet is gekomen door de kosten volledig te vergoeden. En dat de SVB ook vervolgstappen neemt door met haar ketenpartners in gesprek te gaan hoe binnen de keten situaties als die van mevrouw Blok kunnen worden herkend en op welke manier deze situaties vervolgens kunnen worden geadresseerd en opgelost. De reden daarvoor is dat de SVB meer signalen ontvangt over knelpunten tussen de verschillende verplichtingen van budgethouders als werkgever of opdrachtgever van een zorgverlener.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen