



# Rapport

**Datum: 13 januari 2006**

**Rapportnummer: 2006/005**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank Utrecht, kantoor PGB (SVB) ten aanzien van een persoonsgebonden budget, waarbij verzoeker de zorgverlener was, administratief en financieel niet juist heeft gehandeld ten opzichte van hem. Hij klaagt er met name over dat de SVB:

1. zijn salaris per 1 september 2003 heeft verlaagd, terwijl de handtekening op het wijzigingsformulier volgens verzoeker is vervalst;
2. loon van hem heeft teruggevorderd over de periode van maart 2003 tot en met augustus 2003, zonder dat hij had ingestemd met die loonsverlaging.

## Beoordeling

### I. Algemeen

1. Verzoeker was vanaf 1 februari 2003 werkzaam als zorgverlener voor de heer X, die lichamelijk gehandicapt is. Verzoeker kreeg zijn loon uitbetaald door de Sociale verzekeringsbank Utrecht, kantoor PGB (SVB), uit het persoonsgebonden budget van de heer X (de budgethouder). Volgens de zorgovereenkomst van 30 januari 2003 tussen de zorgverlener (verzoeker) en de heer X gold er een netto maandloon voor verzoeker van € 2.320,12 per maand.
2. Verzoeker diende op 7 oktober 2004 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de SVB. Omdat hij niet had voldaan aan het zogenoemde kenbaarheidsvereiste, werd deze klacht op zijn verzoek op 19 november 2004 doorgestuurd naar de SVB.
3. Op 31 januari 2005 reageerde de SVB op de klacht van verzoeker. Verzoeker diende vervolgens op 4 februari 2005 opnieuw een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij klaagde er daarbij met name over dat de SVB zijn salaris per 1 september 2003 had verlaagd, terwijl de handtekening op het wijzigingsformulier volgens hem was vervalst en dat de SVB loon van hem had teruggevorderd over de periode van maart 2003 tot en met september 2003, zonder dat hij had ingestemd met een loonsverlaging over die periode.
4. In reactie op het verslag van bevindingen gaf de SVB aan dat de SVB op 13 februari 2003 een overeenkomst tussen verzoeker en zijn werkgever had ontvangen. Deze overeenkomst ging in per 1 februari 2003 en het bruto overeengekomen maandloon was € 2.423. Vervolgens had verzoekers werkgever gedurende de periode dat verzoeker bij hem in dienst was nog verschillende malen het loon gewijzigd. Verder gaf de SVB nog aan dat verzoeker zich wat betreft de loonwijziging diende te wenden tot zijn werkgever. Ook wees de SVB er op dat verzoekers werkgever in het kader van een ontbindingsprocedure een nabetaling van € 3.400 had willen doen als schikkingsbedrag, maar dat verzoeker hier niet

op in had willen gaan. Had hij dat wel gedaan, dan had de SVB haar terugvordering - namens de budgethouder - daarmee kunnen verrekenen.

II. Ten aanzien van de verlaging van het salaris van verzoeker per 1 september 2003

## Bevindingen

1. De heer X zond op 3 september 2003 een wijzigingsformulier inzake de zorgovereenkomst met verzoeker naar de SVB, dat blijkens het formulier was ondertekend door zowel de zorgverlener als de budgethouder. Dit formulier ontving de SVB op 5 september 2003. In dit wijzigingsformulier stond dat het loon van verzoeker was gewijzigd per 1 september 2003 naar € 1.773,74 bruto per maand.
2. Bij brief van 23 september 2003 berichtte de SVB verzoeker onder meer dat er een bedrag van hem werd teruggevorderd, onder andere betrekking hebbend op september 2003, omdat verzoeker over die maand € 2.714,69 was betaald, terwijl dit € 1.773,74 had moeten zijn.
3. Volgens de SVB belde verzoeker op 11 december 2003 naar de SVB met de vraag waarom zijn loon zonder zijn toestemming was verlaagd. De SVB deelde hem daarbij mee dat dit was verlaagd in opdracht van de budgethouder, aldus de SVB.
4. Op 14 juni 2004 ontving de SVB een telefoontje namens verzoeker, waarin werd aangegeven dat er een strafrechtelijk onderzoek tegen de heer X liep. In dat kader werd de SVB gevraagd om het originele wijzigingsformulier van 3 september 2003 naar verzoeker toe te sturen.
5. De SVB stuurde verzoeker op zijn verzoek op 13 september 2004 onder meer een kopie van het wijzigingsformulier met daarop zijn loonsverlaging per 1 september 2003.
6. Op 30 september 2004 berichtte de SVB verzoeker onder meer dat de SVB medio juni contact had opgenomen met de politie Rotterdam Rijnmond. Met de politie werd afgesproken dat de SVB originele formulieren zou sturen, indien de SVB daartoe een schriftelijk verzoek van de politie zou ontvangen. Tot op dat moment had de politie echter niet een dergelijk verzoek gedaan aan de SVB.
7. In reactie op verzoekers klacht bij de SVB gaf de SVB bij brief van 31 januari 2005 aan verzoeker onder meer aan dat de SVB geen zicht had op wat er feitelijk was voorgevallen tussen de heer X en verzoeker en ook niet kon vaststellen of er sprake was van een vervalste handtekening. Het ontvangen wijzigingsformulier van 3 september 2003 gaf bij de SVB destijds geen aanleiding voor een vermoeden van eventuele fraude. Verzoeker had aangaande dit vermoeden van fraude aangifte gedaan bij de politie. Inmiddels had de politie dit onderzoek afgesloten zonder dat er strafvervolging was ingesteld.

8. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman gaf de SVB op 18 mei 2005 onder meer aan dat de SVB geen onderzoeksbevoegdheden heeft om valsheid in geschrifte te onderzoeken. Wel had de SVB het signaal dat de budgethouder de handtekening van verzoeker zou hebben vervalst, tweemaal onder de aandacht gebracht van het Zorgkantoor. Bij beschuldiging van strafbare feiten kan de politie een onderzoek verrichten. Verzoeker had dan ook aangifte gedaan bij de politie. De SVB was er middels een telefoontje van verzoeker eerst op 11 december 2003 van op de hoogte dat verzoeker zich op het standpunt stelde dat zijn loon per 1 september 2003 was verlaagd zonder zijn toestemming.

9. Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman gaf de SVB op 9 juni 2005 nog nadere informatie over de wijze waarop was gepoogd de vordering op verzoeker in te vorderen.

10. In reactie op het standpunt van de SVB gaf verzoeker op 20 juni 2005 onder meer aan dat de SVB bij vergelijking van de twee ontvangen wijzigingsformulieren (de heer X had eerder ook al een wijzigingsformulier aan de SVB gestuurd; zie hierna onder III.1.) had kunnen zien dat de handtekeningen van hem als zorgverlener niet identiek waren.

## **Beoordeling**

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

12. De SVB had op 5 september 2003 een wijzigingsformulier ontvangen, dat blijkens het formulier was getekend door zowel de zorgverlener als de budgethouder. Zij mocht ervan uitgaan dat dit formulier correct was en op basis daarvan de wijziging verwerken. Het voert te ver van een uitvoeringsorgaan te verlangen dat het zonder bijzondere reden daartoe controleert of de handtekeningen op een wijzigingsformulier correct zijn. Toen verzoeker later, nadat de SVB de wijziging had verwerkt, aangaf dat zijn handtekening op het desbetreffende formulier zou zijn vervalst en daarbij tevens aangaf dat hij daarvan aangifte had gedaan bij de politie, heeft de SVB zich terecht terughoudend opgesteld, in afwachting van de uitkomst van die aangifte. Het ligt immers op de weg van justitie om vast te stellen of er inderdaad sprake is van een vervalste handtekening. Nu de aangifte niet leidde tot een dergelijke vaststelling, mocht de SVB ervan (blijven) uitgaan dat het wijzigingsformulier correct was. De SVB was aldus op basis van voldoende informatie overgegaan tot een wijziging van het loon en tot terugvordering van het te veel betaalde over september 2003, en kon deze wijziging op basis van de later verstrekte informatie handhaven.

De onderzochte gedraging op dit punt is behoorlijk.

III. Ten aanzien van de terugvordering van loon over de periode van maart tot en met augustus 2003

## Bevindingen

1. Op 26 augustus 2003 zond de budgethouder, de heer X, een wijzigingsformulier naar de SVB. Dit formulier was ondertekend door zowel de heer X als verzoeker. De SVB ontving dit formulier op 2 september 2003. In dit wijzigingsformulier stond dat het loon van verzoeker was gewijzigd per 1 maart 2003 naar € 2.721,69 bruto per maand.

2. Vervolgens zond de heer X op 3 september 2003 opnieuw een wijzigingsformulier inzake de zorgovereenkomst met verzoeker naar de SVB. Dit formulier ontving de SVB op 5 september 2003. In dit wijzigingsformulier stond dat het loon van verzoeker was gewijzigd per 1 september 2003 naar € 1.773,74 bruto per maand.

3. Bij brief van 9 september 2003 deelde de SVB aan de heer X onder meer mee dat die dag telefonisch met hem was besproken dat de loonsverhoging per 1 maart 2003 weer ongedaan zou worden gemaakt, omdat het budget van de heer X over 2003 een dergelijke loonsverhoging niet toeliet. Wegens die verhoging waren inmiddels al wel nabetalingsaan verzoeker gedaan over de maanden maart tot en met september 2003, aldus de SVB. Deze bedragen zouden worden teruggevorderd van verzoeker dan wel worden verrekend.

4. In reactie op verzoekers klacht bij de SVB gaf de SVB bij brief van 31 januari 2005 aan dat zij naar aanleiding van bovengenoemde wijzigingsformulieren op 9 september 2003 telefonisch contact had opgenomen met de heer X. Daarbij had de heer X nadrukkelijk aangegeven dat het wijzigingsformulier van 26 augustus 2003 niet verwerkt had mogen worden en dat het maandloon vanaf september 2003 verlaagd moest worden. Aangezien de wijziging van 26 augustus 2003 al wel was verwerkt door de SVB en er op grond daarvan al betalingen waren verricht, ontstond er een vordering op verzoeker. Deze vordering bestond uit het te veel betaalde vanaf maart 2003 op basis van het formulier van 26 augustus 2003 en het teveel betaalde over september 2003, omdat de loonsverlaging van 3 september 2003 niet tijdig was doorgevoerd. Verder gaf de SVB aan dat niet de SVB maar verzoekers voormalige werkgever, de heer X, het loon had laten wijzigen. De SVB vorderde het bedrag van verzoeker terug in opdracht van de heer X. Wat betreft de arbeidsrelatie tussen verzoeker en de budgethouder kwam de SVB geen bijzondere bevoegdheden toe, aldus de SVB.

5. In reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman deelde de SVB bij brief van 18 mei 2005 onder meer mee dat wijzigingen in overeenkomsten altijd schriftelijk door de budgethouder aan de SVB worden doorgegeven. Indien de SVB vragen heeft over de wijziging vanwege onduidelijkheden, wordt een wijziging in sommige gevallen telefonisch aangenomen. De wijziging die de budgethouder telefonisch doorgaf, het ongedaan maken van de loonsverhoging per 1 maart 2003, werd door de SVB schriftelijk aan de heer X

bevestigd.

6. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman legde de SVB bij brief van 9 juni 2005 nog een ongedateerd "Overzicht gegevens zorgovereenkomst" over, dat de SVB in tweevoud aan de heer X had verstuurd naar aanleiding van zijn telefonische wijziging van 9 september 2003. Op het overzicht stond vermeld dat het de bedoeling was dat de heer X één exemplaar daarvan aan zijn zorgverlener gaf. In dat overzicht stond dat het salaris van verzoeker van april tot en met augustus 2003 € 2.474,80 bedroeg, en vanaf september 2003 tot en met 31 januari 2004 € 1.773,74.

Verder gaf de SVB aan dat verzoeker er niet expliciet op was gewezen dat de SVB terugvorderde namens de budgethouder. Wel had de SVB aangegeven dat de terugvordering betrekking had op werkzaamheden bij de heer X. Verder verwees de SVB naar het verslag van de hoorzitting inzake de klacht van verzoeker van 31 december 2004, waarin de SVB uitleg had gegeven over de verhoudingen tussen de SVB, de budgethouder en de zorgverlener.

7. In zijn reactie van 20 juni 2005 op het standpunt van de SVB gaf verzoeker aan dat hij nooit een zogenaamd "Overzicht gegevens zorgovereenkomst" van de budgethouder had ontvangen.

## **Beoordeling**

8. Uitgangspunt is dat een wijziging van de hoogte van het loon een zaak is tussen de zorgverlener en de budgethouder. Er is immers sprake van een (arbeids)overeenkomst. Een deel van deze overeenkomst kan niet eenzijdig door één van beide partijen worden gewijzigd. Omdat de SVB het persoonsgebonden budget van de budgethouder beheert, dient de SVB op de hoogte te worden gehouden van wijzigingen in die overeenkomst die het budget betreffen, zoals wijzigingen in de hoogte van het loon. Om die reden dient de budgethouder bij een loonswijziging een wijzigingsformulier te sturen naar de SVB, dat ondertekend dient te worden door de budgethouder en de zorgverlener, als contractpartijen.

9. Door bij de desbetreffende voor verzoeker nadelige loonswijziging (€ 1.773,74 per 1 maart 2003) alleen uit te gaan van de door de budgethouder telefonisch verstrekte informatie en op basis daarvan namens de budgethouder een loonvordering in te stellen, heeft de SVB gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. De SVB had aan de budgethouder, gelet op zijn informatie, dienen te verzoeken om een nieuw wijzigingsformulier toe te sturen. Aan de hand daarvan had de SVB kunnen nagaan of de wijziging door beiden partijen werd gedragen. Zo niet, dan had de SVB geen gevolg mogen geven aan de wijziging en had het op de weg van de budgethouder als werkgever gelegen om met zijn werknemer te overleggen over hun verschil van mening over de gewenste inhoud van hun overeenkomst. Zoals de SVB ook al

eerder had aangegeven, komen er immers aan de SVB wat betreft de arbeidsrelatie tussen verzoeker en de budgethouder geen bijzondere bevoegdheden toe.

Het voorgaande geeft aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank Utrecht, kantoor PGB, is

gegrond ten aanzien van:

- de terugvordering over de periode van maart tot en met augustus 2003, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking;

niet gegrond ten aanzien van:

- de verlaging van het salaris van verzoeker per 1 september 2003.

aanbeveling

De Sociale verzekeringsbank wordt in overweging gegeven te bewerkstelligen dat de Sociale verzekeringsbank Utrecht, kantoor PGB de terugvordering over de periode van maart 2003 tot en met augustus 2003 stopzet.

De SVB heeft laten weten de aanbeveling niet uit te willen voeren, omdat er een gerechtelijke procedure van verzoeker tegen de budgethouder loopt, inzake een loonvordering. De Nationale ombudsman vindt het terecht dat de SVB de aanbeveling niet opvolgt. Nu er door de rechter zal worden beslist over hetgeen er eventueel al dan niet te vorderen valt tussen partijen, is het belang van de uitvoering van de aanbeveling weggevallen.

## **Onderzoek**

Op 7 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd op 4 februari 2005, van de heer A. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank Utrecht, kantoor PGB. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 7 oktober 2004, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman (oud), zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 4 februari 2005 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de SVB verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de SVB een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reacties van verzoeker en de SVB gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

Verzoekschrift van 7 oktober 2004 met als bijlagen onder meer kopieën van het wijzigingsformulier van 3 september 2003 en de brieven van 23 september 2003 en 13 en 30 september 2004 van de SVB aan verzoeker.

Brief van de SVB van 31 januari 2005 aan verzoeker (interne klachtafhandeling).

Verzoekschrift van 4 februari 2005.

Brief van de SVB van 18 mei 2005 aan de Nationale ombudsman (reactie op klacht) met als bijlagen onder meer kopieën van het wijzigingsformulier van 26 augustus 2003 en de brief van 9 september 2003 van de SVB aan de budgethouder.

Brief van de SVB van 9 juni 2005 aan de Nationale ombudsman (reactie op nadere vragen) met als bijlagen onder meer een kopie van het ongedateerd "overzicht gegevens zorgovereenkomst".

Brief van verzoeker van 20 juni 2005 aan de Nationale ombudsman (reactie op het standpunt van de SVB).

7. Reacties van verzoeker (van 13 december 2005) en de SVB (van 14 december 2005) op het verslag van bevindingen.

## **Bevindingen**



Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**