



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Servicecentrum PGB van de Sociale verzekeringsbank (SVB) haar niet heeft gewezen op de mogelijkheid een uitkering op grond van de Regeling tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen 2000 (TOG) aan te vragen voor haar kind, terwijl dat kantoor wel de administratie voor het PGB voor haar kind verzorgt.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeksters zesjarige zoon heeft een persoonsgebonden budget (hierna: een PGB) vanwege autisme. De salarisadministratie daarvan is sinds maart 2004 uitbesteed aan de Sociale verzekeringsbank (SVB), Servicecentrum PGB te Utrecht.
2. Via een kennis hoorde verzoekster over het bestaan van de regeling Tegemoetkoming onderhoudskosten thuiswonende gehandicapte kinderen 2000 (hierna: TOG-regeling). Verzoekster diende daarop bij de SVB te Roermond een aanvraag in voor een uitkering op grond van die regeling. De TOG-uitkering werd bij beslissing van 28 juli 2006 toegekend met (de maximaal mogelijke) terugwerkende kracht van een jaar.
3. Op 20 november 2006 diende verzoekster een klacht in bij het kantoor PGB van de SVB over het feit dat dit kantoor haar niet op de hoogte had gebracht van de mogelijkheid een TOG-uitkering voor haar zoon aan te vragen bij de SVB. Zij stelde daardoor een TOG-uitkering over zeven kwartalen te zijn misgelopen en stelde de SVB daarvoor aansprakelijk.
4. Bij brief van 19 december 2006 reageerde de SVB. Zij wees aansprakelijkheid van de hand en stelde dat de burger in eerste instantie zelf verantwoordelijk is om zich te informeren over aanspraken op sociale zekerheidsuitkeringen. De SVB stelde dat zij geen wettelijke verplichting heeft om burgers actief te informeren over mogelijke aanspraken op uitkeringen krachtens de regelingen die zij uitvoert, maar dat zij zich wel inspant om de doelgroepen die voor een door haar betaalde uitkering in aanmerking komen van informatie te voorzien. In dat verband wees de SVB er onder meer op dat houders van een PGB een brochure over het PGB ontvangen waarin ook de TOG-regeling expliciet is vermeld. En zij stelde dat zij uit de bescheiden met de PGB-houder niet kan opmaken of deze reeds een TOG-uitkering ontvangt.
5. Verzoekster diende vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij stelde onder meer dat het feit dat er een PGB wordt ontvangen voor een thuiswonend kind impliceert dat het kind iets mankeert. Verder stelde zij dat het voor de SVB een kleine moeite zou zijn om te checken of een PGB-klant ook een TOG-uitkering ontvangt of om

informatie hierover mee te sturen.

6. In reactie op die klacht stelde de SVB onder meer dat het, anders dan verzoekster stelt, geen kleine moeite is om te checken of ten behoeve van een minderjarige PGB-klant ook een TOG-uitkering wordt ontvangen. Er zijn namelijk diverse complicaties.

Zo wordt een TOG-uitkering in principe niet door en op naam van de minderjarige PGB-klant ontvangen, maar door diens ouder (die eventueel zorgverlener is in het kader van het PGB). Er moet voor zo'n check dus niet alleen naar de persoonsgegevens van de PGB-klant worden gekeken. De SVB werkt niet met één grote database en de PGB-medewerkers zijn niet geautoriseerd om ook andere systemen van de SVB (waaronder dat voor de TOG) te raadplegen. Of er ten behoeve van een minderjarige budgethouder ook TOG wordt betaald, is voor hen niet zichtbaar. Bovendien is de vraag of het servicecentrum PGB de gegevens van derden (bijvoorbeeld de zorgverlener) ook mag aanwenden voor andere doelen. Mochten de gegevens van een (als zorgverlener betaalde) ouder niet in de TOG-registratie voorkomen, dan hoeft dat overigens niet te betekenen dat er geen TOG-uitkering ten behoeve van de PGB-klant wordt ontvangen (zo kan de TOG-uitkering op naam van de andere ouder worden uitbetaald). Ook een ander dan de ouder kan de zorgverlener zijn in het kader van de PGB. Het komt niet zelden voor dat een ander familielid, al dan niet met dezelfde familienaam (zoals een broer, zus of grootouder) de zorgverlener is.

Tot slot wees de SVB er op dat er, om onnodige verwachtingen met een verwijzing naar de TOG te voorkomen, een minimale beoordeling is vereist van het nut van een TOG-aanvraag. Daarvoor is de specifieke kennis nodig die aanwezig is bij de medewerkers van de vestiging die de TOG-regeling uitvoert; de PGB-medewerkers zijn daarvoor niet toegerust.

7. De SVB gaf verder aan, dat zij in reactie op verzoekster klacht beter niet had kunnen verwijzen naar de brochure die houders van een PGB ontvangen. Het is een algemene informatiebrochure die gericht is op (aspirant)budgethouders (die zelf niet de doelgroep vormen van de TOG-regeling) die kiezen voor uitbesteding van de loonadministratie aan de SVB. Achterin de folder wordt een opsomming gegeven van andere regelingen die door de SVB worden uitgevoerd. De verwijzing wekte, aldus de SVB, ten onrechte de suggestie dat zij het zijdelings opnemen van de TOG-regeling in die opsomming als een nadrukkelijke, adequate en doelgerichte (individuele) voorlichting over die regeling aanmerkt.

Daarnaar gevraagd gaf de SVB aan dat zij de klant slechts in het algemeen op het bestaan van de TOG-regeling wijst via brochures en via de website waarnaar de SVB in elk poststuk verwijst. Ook worden de TOG-bedragen periodiek met de kinderbijslagbedragen gepubliceerd. Daarnaast vinden voorlichtingsactiviteiten plaats door vertegenwoordigers op beurzen en bij bijeenkomsten van belangengroeperingen, budgethoudersverenigingen

en ouderverenigingen. Verder wees de SVB erop dat volgens jurisprudentie er voldoende ruchtbaarheid aan de TOG-regeling is gegeven en de regeling ook op een deugdelijke wijze bekend is gemaakt.

8. De SVB benadrukte dat in het PGB-bestand de budgethouders zijn geregistreerd en niet de (al dan niet TOG ontvangende) ouders. Het gebruik maken van die registratie voor voorlichting door de SVB zou zich slechts beperken tot de budgethouders die ervoor gekozen hebben gebruik te maken van de diensten van het servicecentrum PGB of tot WMO-budgethouders die wonen in de gemeenten die met het Servicecentrum PGB een overeenkomst hebben gesloten. De overgrote meerderheid daarvan is meerderjarig; bij de minderjarigen is nog maar de vraag of ook aan de TOG-criteria wordt voldaan en of de voorlichting ook de eventueel rechthebbende ouders bereikt.

9. De SVB concludeerde uiteindelijk dat het te ver voert om in het kader van de privaatrechtelijke handelingen van het servicecentrum PGB een rechtsplicht aanwezig te achten om actieve voorlichting te verstrekken over de TOG. Ook omdat daar het nut van een TOG-aanvraag als gevolg van een (door)verwijzing in een individueel geval niet beoordeeld kan worden.

10. Geconfronteerd met de reactie van de SVB gaf verzoekster aan dat het voor de SVB PGB zichtbaar had moeten zijn dat het hier een minderjarige budgethouder betrof en dat de SVB, kantoor PGB enkel en alleen op grond van het feit dat de budgethouder een minderjarig (gehandicapt/zorgbehoevend) kind is, had kunnen wijzen op het bestaan van de TOG-regeling.

11. In een nadere reactie gaf de SVB aan dat kantoor PGB een minderjarige budgethouder wel zou kunnen voorzien van een verdergaande verwijzing naar de TOG-regeling, anders dan het louter noemen van de regeling in de genoemde brochure. De SVB gaf aan dat zij in het kader van de één-loketgedachte bereid is zich nader te oriënteren op de mogelijkheden daartoe.

12. Vervolgens liet de SVB weten dat zij de folder die aan budgethouders wordt toegestuurd inmiddels heeft aangepast. Er is een toevoeging opgenomen waarin men gewezen wordt op het feit dat als het PGB is toegekend aan een minderjarige, er mogelijk ook recht bestaat op een tegemoetkoming op grond van de TOG-regeling. Voor meer informatie wordt men verwezen naar de afdeling TOG van het SVB-kantoor in Roermond.

II. Beoordeling

1. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

2. De onderliggende vraag in deze zaak is of van het PGB-kantoor van de SVB verlangd kon worden dat het verzoekster c.q. haar kind op het bestaan van de TOG-regeling had gewezen.

3. De TOG-regeling kwam in 1997 tot stand na een jaren durende discussie over de hoge kosten van onderhoud waarmee ouders die een gehandicapt kind thuis verzorgen worden geconfronteerd. De regeling heeft als primaire doelstelling het bieden van een financiële tegemoetkoming in de kosten van het thuis verzorgen van een gehandicapt kind (in de leeftijdscategorie van 3 tot 18 jaar). De secundaire doelstelling bestaat uit het geven van een blijk van waardering voor die thuiszorg. Uit de evaluatie van de regeling in 1998 bleek, dat de TOG door de aanvragers als een zinvolle financiële tegemoetkoming wordt ervaren. De regeling voorziet dus duidelijk in een behoefte.

4. Gezien de hoge kosten die het thuis verzorgen van een gehandicapt kind met zich mee kan brengen en gezien de doelstelling van de TOG-regeling, is het van belang dat degenen die tot de doelgroep van de TOG-regeling horen zo veel mogelijk worden bereikt. Verzoeksters kind behoort zelf niet tot die doelgroep, maar zijn ouders eventueel wel. Immers, de TOG-uitkering kan worden aangevraagd door de ouders/verzorgers van gehandicapte kinderen (tussen de 3 en 18 jaar oud). Verzoeksters kind is tussen de 3 en 18 jaar oud en staat bij de SVB (kantoor PGB) geregistreerd als houder van een PGB. Dat laatste impliceert dat hij zorgbehoevend is. Zijn ouders kunnen om die reden mogelijk in aanmerking komen voor een uitkering op grond van de TOG-regeling.

5. In de praktijk zal de administratie van thuiswonende gehandicapte kinderen veelal door hun ouders/verzorgers worden gevoerd. Mede gezien die omstandigheid ligt het in de lijn der verwachting dat aan het kind gerichte/geadresseerde informatie ook de ouders zal bereiken. Als de budgethouder (i.c. verzoeksters kind) schriftelijk wordt gewezen op het bestaan van de TOG-regeling, zullen zijn ouders/verzorgers veelal ook kennis nemen van dat bericht en desgewenst actie kunnen ondernemen (door navraag te doen naar de inhoud van de TOG-regeling en/of een aanvraag in te dienen bij de SVB).

6. De SVB (kantoor PGB) voert de administratie van het PGB van verzoeksters zoon. Uit die administratie blijkt de leeftijd van de houder van het PGB. Als uit de administratie blijkt dat de budgethouder tussen de 3 en 18 jaar oud is en er dus sprake is van een zorgbehoevend kind, mag van de SVB (het kantoor PGB) verwacht worden dat het die budgethouder (en daardoor diens ouders/verzorgers) actief informeert over het bestaan van de TOG-regeling.

Het gaat daarbij - voor de duidelijkheid - dus niet om een inhoudelijke beoordeling of inschatting van het recht op TOG-uitkering. Het gaat erom dat het PGB-kantoor enkel en alleen op basis van de wetenschap dat er sprake is van een minderjarige budgethouder (tussen de 3 en 18 jaar oud) hem of haar op het bestaan van de TOG-regeling wijst.

Bovenstaande betekent dus dat de SVB in dit geval te kort is geschoten in de informatieverstrekking.

De SVB heeft te kennen gegeven dat zij de folder voor budgethouders inmiddels heeft aangepast zodat toekomstige minderjarige budgethouders voortaan worden gewezen op het bestaan van de TOG-regeling. De Nationale ombudsman heeft met instemming daarvan kennis genomen. Wel vindt hij het wenselijk dat in een actieve vorm van informatieverstrekking iedere nieuwe en ook de huidige minderjarige budgethouders apart worden geïnformeerd over het bestaan van de TOG. De folder gaat naar alle budgethouders. Het servicecentrum moet in staat zijn in zijn eigen systemen de minderjarige budgethouders te traceren. De SVB zou bijvoorbeeld in een gerichte brief of mailing aan deze minderjarigen zowel een indicatie kunnen geven van de reikwijdte van de TOG als voor verdere informatie verwijzen naar de afdeling TOG van het SVB-kantoor in Roermond, zoals in de folder. Daartoe wordt een aanbeveling gedaan.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank, kantoor PGB te Utrecht, is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De SVB, kantoor PGB, wordt in overweging gegeven om zowel de huidige als de toekomstige minderjarige budgethouders in een gerichte brief of op een andere wijze die even effectief is, te informeren over het bestaan van de TOG-regeling.

Informatieoverzicht

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

1. Klacht van verzoekster aan de SVB, gedateerd op 20 november 2006
2. Reactie op de klacht van de SVB van 19 december 2006
3. Verzoekschrift van 1 april 2007
4. Reactie van de SVB gedateerd op 13 juli 2007
5. Telefonische reactie van verzoekster op 24 augustus 2007
6. Nadere reactie van de SVB, gedateerd op 22 november 2007

De SVB deelde de Nationale ombudsman bij brief van 15 december 2008 mee de aanbeveling te hebben opgevolgd. De huidige minderjarige budgethouders zijn geïnformeerd via de Servicebrief van december 2008. Mede met het oog op de toekomstige budgethouders heeft de SVB de PGB-brochure aangepast

Onderzoek

Op 3 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Zwijndrecht, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank (SVB), kantoor PGB te Utrecht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de SVB te Amstelveen, werd 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.

Tijdens het onderzoek kreeg verzoekster de gelegenheid op de door de SVB verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de SVB een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van de SVB gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.