



# Rapport

## Klacht

Verzoeker, die een Persoonsgebonden Budget (PGB) ontving ter bekostiging van ondersteunende begeleiding, klaagt er over dat het Agis Zorgkantoor te Amersfoort bij brieven van 21 april 2008 en 4 september 2008 heeft geweigerd om een bedrag van € 1.618,40 alsnog over te maken op de rekening van de Zorgboerderij waarbij hij zorg had ingekocht.

## Beoordeling

### Algemeen

Voor bepaalde vormen van zorg op grond van de Algemene Wet Bijzondere Zorgkosten (AWBZ) kan in plaats van zorg in natura een persoonsgebonden budget (PGB) worden verstrekt. Met een PGB kan iemand de benodigde zorg zelf inkopen. Een PGB wordt door het Zorgkantoor in voorschotten aan de zorgvrager uitgekeerd en de zorgvrager betaalt de rekeningen van de zorgverlener zelf. De zorgvrager dient de uitgave van het PGB te verantwoorden aan het Zorgkantoor. Wordt de uitgave van het voorschot onvoldoende verantwoord dan ontstaat bij het Zorgkantoor een vordering op de zorg-vrager.

### I. Bevindingen

1. Verzoeker diende op 15 maart 2005 bij Agis Zorgkantoor te Amersfoort (hierna: het Zorgkantoor) een aanvraag in tot toekenning van een PGB. Op het aanvraagformulier gaf hij aan dat de voorschotten op zijn eigen rekeningnummer konden worden overgemaakt.

Bij beschikkingen van 30 maart 2005 kende het Zorgkantoor aan verzoeker een PGB toe voor ondersteunende begeleiding. Verzoeker kocht vervolgens zorg in bij een Zorgboerderij.

2. Het Zorgkantoor ontving op 25 april 2005 een brief van de Zorgboerderij, mede ondertekend door verzoeker, met het verzoek om de voorschotten voortaan rechtstreeks op rekening van de Zorgboerderij te storten. Een reden voor dit verzoek werd niet opgegeven.

3. Op 11 juli 2005 nam de Zorgboerderij telefonisch contact op met het Zorgkantoor. Op dat moment was het rekeningnummer nog niet gewijzigd. Het Zorgkantoor heeft hierop een verzoek tot wijziging van het rekeningnummer doen uitgaan naar de desbetreffende afdeling.

4. Het Zorgkantoor heeft op 3 augustus 2005 de bevoorschotting voor het derde kwartaal van 2005 ten bedrage van € 1.618.40 uitbetaald op rekening van verzoeker. Medio augustus 2005 wijzigde het Zorgkantoor het rekeningnummer overeenkomstig de wens van de Zorgboerderij en verzoeker.

5. Vervolgens was er op 25 augustus 2005 en 26 september 2005 telefonisch contact tussen de Zorgboerderij en het Zorgkantoor. Het Zorgkantoor liet de Zorgboerderij weten dat het betreffende bedrag van € 1.618,40 op rekening was gestort van de budgethouder en om die reden niet kon worden teruggehaald.

6. Bij brief van 4 september 2007 bracht de Zorgboerderij de kwestie nogmaals onder de aandacht van het Zorgkantoor. De Zorgboerderij merkte in haar brief op dat diverse keren verzocht was om de PGB rechtstreeks op haar rekening te storten en dat de toezegging van het Zorgkantoor om dit te zullen doen niet was nagekomen. De Zorgboerderij verzocht het bedrag over het derde kwartaal van 2005 van € 1.618,40 alsnog op haar rekening over te maken.

7. Het Zorgkantoor reageerde bij brief van 21 april 2008 afwijzend op dit verzoek. Het Zorgkantoor was weliswaar van mening dat het Zorgkantoor het rekeningnummer door een te grote werkvoorraad te laat had gewijzigd, maar dat verzoeker wettelijk gezien zelf verantwoordelijk bleef voor het beheer van zijn PGB.

8. De bewindvoerder van verzoeker berichtte het Zorgkantoor bij brief van 6 juni 2008 dat zij zich niet kon verenigen met het feit dat het Zorgkantoor niet bereid was om het PGB alsnog te betalen aan de Zorgboerderij. Volgens de bewindvoerder had de Zorgboerderij meerdere malen verzocht om het rekeningnummer te wijzigen. Desondanks had het Zorgkantoor de bijdrage voor het derde kwartaal op rekening van verzoeker overgemaakt. De bewindvoerder beschouwde het als een verplichting van het Zorgkantoor om het voorschot van € 1.618,40 alsnog over te maken naar de rekening van haar kantoor opdat zijzelf alsnog de rekening van de Zorgboerderij kon betalen.

9. Bij brief van 4 september 2008 gaf het Zorgkantoor aan zijn eerder ingenomen standpunt te handhaven. Uit wet- en regelgeving bleek namelijk dat, wanneer iemand tekende voor het PGB, hij zelf verantwoordelijk was voor de besteding van het budget. Het was niet de bedoeling dat cliënten de dupe zouden worden van een eventuele achterstand bij het Zorgkantoor en in het geval van verzoeker vond het Zorgkantoor het wel erg spijtig dat zijn verzoek tot wijziging van het rekeningnummer niet eerder was verwerkt. Het was het Zorgkantoor bij het toekennen van het PGB niet bekend dat verzoeker niet in staat was om zijn PGB zelf te beheren. Zou dit bij het Zorgkantoor bekend zijn geweest, dan had men daarop kunnen anticiperen.

10. De bewindvoerder kon zich met deze reactie van het Zorgkantoor niet verenigen. Zij wendde zich vervolgens namens verzoeker tot de Nationale ombudsman.

11. Agis liet de Nationale ombudsman op 19 februari 2009 in reactie op de klacht onder meer weten dat de Zorgboerderij op 22 februari 2005 telefonisch had geïnformeerd wat te doen om de betaling van het PGB op de rekening van de Zorgboerderij te ontvangen. Dit was het eerste en enige telefonische contact dat er was geweest met deze vraag, aldus

Agis. Het Zorgkantoor wijzigt alleen een rekeningnummer als dit schriftelijk wordt verzocht. Op 25 april 2005 had het Zorgkantoor het verzoek van de Zorgboerderij en verzoeker tot wijziging van het rekeningnummer ten gunste van de Zorgboerderij ontvangen. De Zorgboerderij had op 11 juli 2005 hierover telefonisch contact opgenomen. Agis erkende dat het verzoek tot wijziging van het rekeningnummer niet voortvarend was opgepakt waardoor op 3 augustus 2005 de bevoorschotting van € 1.618,40 voor het derde kwartaal van 2005 was uitbetaald op het rekeningnummer van verzoeker. Halverwege augustus 2005 was het rekeningnummer gewijzigd in het rekeningnummer van de Zorgboerderij.

Voorts merkte Agis op dat het Zorgkantoor bevrijdend heeft betaald wanneer er aan de budgethouder is betaald, ongeacht of er een volmacht is verleend om aan een derde te betalen. Hieruit vloeit volgens Agis voort dat het Zorgkantoor de budgethouder zelf op zijn verantwoordelijkheid kan aanspreken en dat er van uit mag worden gegaan dat de budgethouder zelf in staat is de benodigde zaken zelf te regelen. In dit geval had verzoeker een contract met de Zorgboerderij en was hij dus zelf verantwoordelijk dat de door hem ingekochte zorg werd betaald.

Tevens gaf Agis aan dat voor de periode 11 november 2004 tot en met 30 september 2005 voor het ontvangen PGB geen verantwoording was afgelegd aan het zorgkantoor. Bij de definitieve vaststelling van het PGB was hierdoor een vordering op verzoeker van € 5.433,22 ontstaan. Aangezien de bewindvoerder van verzoeker had aangegeven dat er geen financiële ruimte was om aan het Zorgkantoor af te lossen, omdat er al aan het CJIB werd afgelost, had het Zorgkantoor besloten deze openstaande vordering af te boeken.

Ten aanzien van het inschakelen van een bemiddelingskantoor bij het ontvangen van het PGB merkte Agis nog op:

"In zijn algemeenheid heeft het Zorgkantoor geconstateerd dat de administratieve verplichtingen aanzienlijk zijn en niet iedere zorgvrager in staat is hieraan te voldoen. Vandaar dat men er voor kan kiezen om een bemiddelingsbureau in de hand te nemen die deze verplichtingen overneemt. Veelal wordt dan aan het Zorgkantoor verzocht om het toegekende budget op de rekening van het bemiddelingsbureau te storten. Ook kan het voorkomen dat de zorgaanbieder deze taak overneemt van de budgethouder en de situatie ontstaat waarbij zowel het beheer van het budget, de zorgverlening en de verantwoording van het budget in handen is van derden, zonder dat de budgethouder daar nog inzicht in heeft.

Dit levert de volgende overwegingen op:

\* De budgethouder is altijd verantwoordelijk voor het aan hem toegekende budget, maar heeft soms geen idee, hoe het wordt besteed en zelfs niet hoe hoog het aan hem toegekend bedrag is.

\* Het Zorgkantoor, die het PGB uitkeert, heeft een juridische en administratieve relatie met de budgethouder en geen enkele met het bemiddelingsbureau. Echter, op dat moment dat het budget op rekening van het bemiddelingsbureau wordt gestort ontstaat een administratieve relatie tussen bemiddelingsbureau en Zorgkantoor. De budgethouder blijft echter wel verantwoordelijk voor het PGB-budget.

\* In den lande (en ook bij Agis Zorgkantoren) heeft zich een aantal zaken met fraude en/of faillissementen van bemiddelingsbureaus voorgedaan, waarbij de budgethouder niet alleen verstoken bleef van benodigde zorg, maar ook het budget (gedeeltelijk) moest terug betalen omdat een deel van de uitgaven immers niet kon worden verantwoord.

\* Het volledig uit handen geven van de administratie, zorgverlening en verantwoording is niet in de geest van het PGB, die immers een grote mate van zeggenschap over de inhoud van de zorg en de belangenvereniging van budgethouders: 'neem zelf het heft in handen. Organiseer uw eigen zorg, hulp, begeleiding en voorzieningen. Bepaal zelf wie u helpen, wanneer die hulp komt en wat er precies gebeurt'.

Daarom heeft Agis Zorgkantoren besloten om vanaf 1 juni 2009 het toegekende PGB voor bestaande budgethouders niet meer op rekening van derden, maar alleen nog op de rekening ten name van de budgethouder zelf (...) over te maken."

12. De bewindvoerder van verzoeker merkte in haar nadere reactie van 25 maart 2009 aan de Nationale ombudsman op dat het Zorgkantoor erkende dat het verzoek tot wijziging van het rekeningnummer niet voortvarend was opgepakt, waardoor de betaling voor het derde kwartaal 2005 toch op het rekeningnummer van verzoeker had plaatsgevonden. Tevens benadrukte de bewindvoerder nogmaals dat verzoeker het verzoek van de Zorgboerderij van 20 april 2005 mede had ondertekend. Verzoeker had hiermee dus gebruik gemaakt van zijn bevoegdheid het rekeningnummer te wijzigen. De bewindvoerder zag niet in wat verzoeker nog meer had kunnen doen om uitbetaling op zijn eigen rekeningnummer te voorkomen.

13. Daarnaast gevraagd deelde de bewindvoerder de Nationale ombudsman op 2 juni 2009 telefonisch mee dat verzoeker op 7 juni 2007 onder bewind was gesteld.

## **II. Beoordeling**

14. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

15. Vaststaat dat verzoeker en de Zorgboerderij op 20 april 2005 een verzoek bij het Zorgkantoor hebben ingediend om het PGB voortaan op het rekeningnummer van de Zorgboerderij over te maken. Het Zorgkantoor heeft het verzoek tot wijziging van het rekeningnummer pas medio augustus 2005 verwerkt. Als gevolg van deze handelwijze werd begin augustus 2005 toch nog een voorschot van € 1.618,40 op de rekening van

verzoeker gestort. De Zorgboerderij wil dat dit bedrag alsnog op haar rekeningnummer wordt overgemaakt.

16. Het is op zich niet behoorlijk dat het Zorgkantoor het verzoek tot wijziging van het rekeningnummer pas na meer dan drie maanden heeft verwerkt. De klacht van verzoeker richt zich echter niet op de trage verwerking van de wijziging van het rekeningnummer, maar op de vraag of het Zorgkantoor in redelijkheid heeft kunnen weigeren om het aan verzoeker uitbetaalde PGB ad € 1.618,40 alsnog over te maken aan de Zorgboerderij.

De Nationale ombudsman overweegt het volgende. Ingevolge het bepaalde in artikel 6:114 BW (zie Achtergrond) kon het Zorgkantoor aan zijn verplichting jegens verzoeker voldoen door het PGB op een rekening op zijn naam te doen bijschrijven, tenzij verzoeker betaling op die rekening heeft uitgesloten. Indien het Zorgkantoor dan toch stort op de uitgesloten rekening, bestaat de verplichting om te betalen nog steeds. Het gezamenlijk verzoek van verzoeker en de Zorgboerderij om het PGB voortaan te storten op een rekening van laatstgenoemde kan worden aangemerkt als een rechtsgeldige uitsluiting van betaling op de rekening op naam van verzoeker. Dit zou betekenen dat het Zorgkantoor niet aan zijn verplichting jegens verzoeker heeft voldaan en in beginsel gehouden is opnieuw te betalen. Dit is slechts anders indien het Zorgkantoor mag aannemen dat verzoeker de storting op de uitgesloten rekening achteraf alsnog heeft aanvaard.

17. Het Zorgkantoor heeft de uitbetaling van het PGB over het derde kwartaal 2005, ondanks het verzoek dit bedrag aan de Zorgboerderij over te maken, op rekening van verzoeker gestort. Dit bedrag is daarmee geheel ter beschikking gekomen van verzoeker. Aangezien het bedrag aan verzoeker ten goede is gekomen had terugbetaling door verzoeker, indien hij de betaling niet wenste te aanvaarden, in de rede gelegen. Verzoeker heeft dit bedrag niet aan het Zorgkantoor gerestitueerd noch op andere wijze kenbaar gemaakt dat hij de betaling niet wenste te aanvaarden. Gesteld kan worden dat verzoeker de aan hem gedane betaling, in weerwil van de met de Zorgboerderij gemaakte afspraak, heeft aanvaard.

Het Zorgkantoor heeft zich daarom in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat het bevrijdend aan zijn verplichting jegens verzoeker had voldaan en dat het niet gehouden was het bedrag nogmaals, maar dan nu aan de Zorgboerderij, over te maken.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

## **Slotbeschouwing**

Deze zaak is illustratief voor de problemen waar de systematiek van het PGB toe leidt bij onvoldoende zelfredzame mensen. In deze zaak komt de Nationale ombudsman weliswaar tot het oordeel dat de klacht over het niet alsnog overmaken van een geldbedrag door het Zorgkantoor niet gegrond is. Dat neemt niet weg dat deze zaak reden vormt voor een

signaal.

Dat verzoeker niet goed in staat was zijn eigen financiën te beheren blijkt wel uit het feit dat hij inmiddels onder bewind is gesteld. Het Zorgkantoor was hiervan ten tijde van de toekenning van het PGB echter niet op de hoogte. Het Zorgkantoor heeft verzoeker een PGB verstrekt van in totaal € 5.433,22. Aangezien verzoeker niet in staat was de besteding van dit budget te verantwoorden, was het Zorgkantoor gerechtigd dit bedrag van verzoeker terug te vorderen. Het Zorgkantoor heeft hiervan afgezien omdat de inmiddels benoemde bewindvoerder had aangegeven dat daarvoor geen financiële ruimte aanwezig was. Een deel van het PGB, groot € 1.618,40, heeft verzoeker kennelijk ten onrechte niet doorbetaald aan de Zorgboerderij die voor dat bedrag zorg had verleend. Dit geval toont duidelijk aan dat de PGB-systematiek te hoge eisen stelt aan mensen zoals verzoeker, die onvoldoende zelfredzaam zijn om een aan hen toegekend groot geldbedrag op de juiste wijze te besteden en daarvan op de juiste wijze verantwoording af te leggen.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Agis Zorgkantoor te Amersfoort, is niet gegrond.

## **Onderzoek**

Op 27 oktober 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Zeist, ingediend door mevrouw B. Heinz te Vortum-Mullem, met een klacht over een gedraging van Agis Zorgkantoor te Amersfoort.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van Agis Zorgverzekeringen N.V., werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van Bestuur van Agis Zorgverzekeringen N.V. verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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 Raad van bestuur van Agis Zorgverzekeringen N.V. berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 22 oktober 2008 met bijlagen gericht aan de Nationale ombudsman;

Nadere reactie met bijlagen van verzoeker van 6 januari 2009;

Reactie van Agis Zorgverzekeringen N.V. van 19 februari 2009;

Nadere reactie van verzoeker van 25 maart 2009.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

### Burgerlijk Wetboek

#### Artikel 3:11

"Goede trouw van een persoon, vereist voor enig rechtsgevolg, ontbreekt niet alleen indien hij de feiten of het recht, waarop zijn goede trouw betrekking moet hebben, kende, maar ook indien hij ze in de gegeven omstandigheden behoorde te kennen.

Onmogelijkheid van onderzoek belet niet dat degene die goede reden tot twijfel had, aangemerkt wordt als iemand die de feiten of het recht behoorde te kennen."

#### Artikel 6:114

"1. Bestaat in een land waar de betaling moet of mag geschieden ten name van de schuldeiser een rekening, bestemd voor girale betaling, dan kan de schuldenaar de verbintenis voldoen door het verschuldigde bedrag op die rekening te doen bijschrijven, tenzij de schuldeiser betaling op die rekening heeft uitgesloten.

2. In het geval van het vorige lid geschiedt de betaling op het tijdstip waarop de rekening van de schuldeiser wordt gecrediteerd."