



# Rapport

Rapport over een klacht betreffende het Servicecentrum PGB van de Sociale Verzekeringsbank te Utrecht.

**Datum:**

**Rapportnummer: 2013/0008**

## **Klacht**

Op 20 juni 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Servicecentrum PGB van de Sociale Verzekeringsbank te Utrecht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, werd een onderzoek ingesteld.

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Servicecentrum PGB van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) op 21 maart 2012 tot het besluit is gekomen om het ziekgeld, in verband met ziekte van haar zorgverlener, vanaf 21 februari 2012 niet aan verzoekster uit te betalen.

## **Bevindingen en beoordeling**

### **Algemeen**

#### **I Bevindingen**

##### Algemeen

De dochter van verzoekster ontvangt in verband met haar verstandelijke beperking een persoonsgebonden budget (pgb) van het zorgkantoor. Dit is bestemd voor het inkopen van zorg voor haar. Zij wordt verzorgd door een zorgverlener, die wordt betaald uit dat pgb. De dochter (maar in praktijk verzoekster als haar vertegenwoordiger) is de budgethoudster en daarmee een werkgever waarop de Wet verbetering poortwachter van toepassing is. De budgethoudster heeft de salarisadministratie uitbesteed aan het Servicecentrum PGB van de Sociale Verzekeringsbank te Utrecht. De wijze waarop dat gebeurt is neergelegd in facilitaire voorwaarden (relevante artikelen: zie Achtergrond).

Eind november 2011 heeft de zorgverlener zich ziek gemeld bij verzoekster. Zij gaf dit door aan de SVB, waarop de SVB de ziekmelding deed aan de arbodienst.

Bij brief van 29 november 2011 schreef de SVB aan verzoekster onder meer:

"U heeft doorgegeven dat mevrouw (...) vanaf 28 november 2011 ziek is. Wij hebben de ziekmelding doorgegeven aan de arbodienst. In de meegestuurde informatiebrochure van het Servicecentrum PGB vindt u meer informatie over de werkwijze van de arbodienst. (...) In deze brief leggen wij uit wat deze ziekmelding voor u en uw zorgverlener betekent. Bij ziekte vergoeden wij het loon. U betaalt het loon van uw zorgverlener bij ziekte hoogstens 104 weken door. Dit is wettelijk zo geregeld. Wij vergoeden van het loon van uw zorgverlener tijdens deze periode. U kunt dan een andere zorgverlener betalen om het werk voor u te doen. Gaat uw zorgverlener weer aan het werk of verandert er iets in de

ziekte-uren? Geef dit dan binnen 24 uur aan ons door."

Bij brief van 5 december 2011 schreef de SVB onder meer aan verzoekster:

"Uw zorgverlener (...) is ziek vanaf 28 november 2011. In het voortgangsverslag van de arbodienst staat dat uw zorgverlener telefonisch niet bereikbaar is.

Het is belangrijk dat uw zorgverlener voldoende meewerkt. De arbodienst moet uw zorgverlener kunnen begeleiden tijdens de ziekteperiode. Daarom is het belangrijk dat uw zorgverlener telefonisch bereikbaar is. U bent als werkgever verplicht te voorkomen dat uw zorgverlener onnodig lang ziek blijft. Als uw zorgverlener niet of onvoldoende meewerkt aan de verzuimbegeleiding, moet u uw zorgverlener daarop aanspreken.

Weigert uw zorgverlener mee te werken aan de verzuimbegeleiding? Dan bent u niet langer verplicht het loon door te betalen. Stopt u met de betaling van het loon aan uw zorgverlener? Neem dan contact met ons op om dat aan ons door te geven.

In artikel 3.3.6 van onze voorwaarden Facilitaire Dienstverlening staat dat wij ons het recht voorbehouden de vergoeding niet uit te betalen als u en/of uw zorgverlener niet of onvoldoende meewerken aan de verzuimbegeleiding. Een kopie van deze voorwaarden vindt u bij deze brief. Als wij uit het volgende voortgangsverslag opmaken dat u of uw zorgverlener niet of onvoldoende meewerkt aan de verzuimbegeleiding, stoppen wij de vergoeding van het loon."

Bij brief van 21 maart 2012 schreef de SVB aan verzoekster:

"Uw zorgverlener mevrouw (...) is ziek. Wij kunnen het loon vanaf 21 februari 2012 niet vergoeden.(...) Uit de voortgangsverslagen van de arbodienst blijkt dat uw zorgverlener onvoldoende meewerkt aan de begeleiding van de arbodienst. (...)

Tijdens de gehele ziekteperiode vanaf 28 november 2011 is er maar één contact geweest met de arbodienst. Dit is op 4 januari 2012 geweest. Daarom stoppen wij de vergoeding van het loon tijdens ziekte (...) Wij vergoeden het loon weer wanneer blijkt dat uw zorgverlener weer meewerkt aan de verzuimbegeleiding door de arbodienst. (...)

Nadat de zorgverlener op 5 april 2012 bij de arbodienst was verschenen, hervatte de SVB de uitbetaling van het ziekingeld vanaf die dag. Dit deelde de SVB aan verzoekster mee bij brief van 25 april 2012.

Begin mei 2012 maakte verzoekster bezwaar tegen de beslissing van de SVB om de uitbetaling van het ziekingeld stop te zetten. De SVB heeft dit bezwaar opgevat als een klacht en belde op 11 juni 2012 verzoekster om haar de klacht toe te laten lichten.

Op 15 juni 2012 heeft de SVB de klacht ongegrond verklaard. Verzoekster was het daar niet mee eens en wendde zich op 20 juni 2012 tot de Nationale ombudsman.

#### Visie verzoekster

Verzoekster is het er niet mee eens dat de SVB de uitbetaling van het ziekgeld heeft stopgezet op 21 februari 2012. Haar zorgverlener was ziek; verzoekster had recht op het ziekgeld en raakte door de stopzetting in financiële problemen.

Volgens verzoekster heeft zij zich volledig ingezet om haar zorgverlener weer zo snel mogelijk terug te laten keren naar haar werkzaamheden en werkte haar zorgverlener daar voldoende aan mee. Dat haar zorgverlener begin december 2011 telefonisch niet bereikbaar was, kwam doordat de zorgverlener een ander telefoonnummer had. Verzoekster heeft aan haar doorgegeven dat ze haar nieuwe telefoonnummer aan de SVB moest doorgeven.

Voorts had haar zorgverlener volgens verzoekster geldige redenen om niet bij de arbodienst te verschijnen en is ze één keer per ongeluk op de verkeerde locatie van de arbodienst geweest wat ze diezelfde dag telefonisch heeft doorgegeven. Zo was het kind van de zorgverlener ziek geweest, moest ze een keer met haar kind naar het ziekenhuis, had ze op 13 maart 2012 erge griep en kon zij op 2 april 2012 niet komen omdat ze toen een afspraak had voor haar dochter bij het peuterbureau. Verder is ze één keer (op 21 februari 2012) per ongeluk op de verkeerde locatie van de arbodienst geweest, wat ze diezelfde dag telefonisch aan de andere locatie van de arbodienst heeft doorgegeven.

Verzoekster is voorts van mening dat de SVB de zorgverlener niet had moeten uitbetalen zonder haar toestemming als de SVB van mening was dat de zorgverlener niet voldoende meewerkte.

#### Visie SVB

De SVB stelt zich op het standpunt dat zij met haar brief van 5 december 2012 verzoekster heeft gewaarschuwd dat de vergoeding van het loon zou worden gestaakt bij een volgende keer niet of onvoldoende meewerken.

Volgens de SVB is verzoekster steeds akkoord gegaan met het afzeggen van de afspraak bij de arbodienst door haar zorgverlener en heeft zij hiermee onvoldoende meegewerkt aan de verzuimbegeleiding door de arbodienst.

De SVB stelt zich op het standpunt dat de zorgverlener geen geldige redenen had om niet te verschijnen bij de arbodienst. De SVB is van mening dat de arbodienst zijn werk niet kan doen als de zorgverlener de spreekuren van de arbodienst niet bezoekt. De budgethoudster hoort de zorgverlener erop te wijzen dat een bezoek aan de arbodienst niet vrijblijvend is en mag aan haar zorgverlener alleen toestemming geven om een

afspraken bij de arbodienst te annuleren of te verzetten als daar een bijzonder dringende reden voor is. De SVB is van mening dat deze redenen er bij de zorgverlener niet waren.

Zo had de zorgverlener eind januari 2012 een afspraak die zij telefonisch een dag van tevoren annuleerde, met instemming van verzoekster. De arbodienst kon niet vaststellen of zorgverlener niet in staat was te komen. De zorgverlener was vervolgens voor 14 februari 2012 uitgenodigd in Amsterdam. Ook deze afspraak annuleerde de zorgverlener met instemming van verzoekster omdat zij met haar kind naar het ziekenhuis moest. De SVB kon niet nagaan of deze afspraak bestond en hoe urgent deze was. De nieuwe afspraak op 21 februari 2012 was weer in Amsterdam en daar kwam de zorgverlener niet opdagen. Volgens de SVB gaf de zorgverlener pas na drie dagen telefonisch door dat ze op de verkeerde locatie was geweest en dat ze daarom niet was verschenen. Dat vond de SVB geen geldige reden.

Ook de afspraak die daarop volgde, annuleerde de zorgverlener. Ze was ziek. Dat heeft de SVB niet kunnen verifiëren. De afspraak die voor 2 april 2012 was gepland heeft de zorgverlener met instemming van verzoekster ruim anderhalve week van tevoren verzet naar 5 april 2012. De reden was dat de zorgverlener een afspraak voor haar dochter met het peuterbureau. Die afspraak had de zorgverlener volgens de SVB kunnen verzetten.

Vanaf het moment dat de zorgverlener op 5 april 2012 weer verscheen bij de arbodienst is het ziekgeld weer aan verzoekster uitbetaald. Nu de zorgverlener vanaf haar ziekmelding in vier maanden tijd per saldo maar twee keer bij de arbodienst is geweest, was de SVB van mening dat de zorgverlener zich met instemming van verzoekster te vaak had onttrokken aan de verzuimbegeleiding. Voorts heeft verzoekster deze situatie in 2009 ook meegemaakt met een andere zorgverlener en heeft de SVB ook toen aan verzoekster meegedeeld dat ze niet zo maar mag instemmen met het annuleren van afspraken.

Op basis van het totaalbeeld heeft de SVB de klacht ongegrond verklaard.

De stelling van verzoekster dat de SVB zonder haar toestemming niet het loon had mogen uitbetalen aan haar zieke werknemer vindt de SVB een onjuiste benadering. Het is niet aan de SVB om maatregelen te nemen in het geval de zorgverlener niet of onvoldoende meewerkt. De SVB vraagt de budgethoudster aan de SVB door te geven als deze de loonbetaling wil stopzetten. Op het moment dat de budgethoudster niet meer verplicht is het loon aan de zorgverlener door te betalen, is de SVB ook niet verplicht om het loon aan de budgethoudster te vergoeden en staakt de SVB de vergoeding eveneens. De SVB is van mening dat indien verzoekster adequaat zou hebben gehandeld, de stopzetting van de vergoeding voorkómen had kunnen worden.

Voorts heeft de SVB aangegeven dat de SVB bij het begin van de aanmelding van verzoekster in april 2004 aan verzoekster de voorwaarden van de facilitaire dienstverlening van de SVB heeft verstrekt en dat verzoekster deze bij haar aanmelding voor akkoord

heeft ondertekend.

Reactie verzoekster

Van verzoekster mag naar haar mening niet worden verwacht dat zij acht jaar na aanvang van de aanmelding nog steeds bekend is met de voorwaarden. Bij de brief van 29 november 2011 had de SVB de voorwaarden ook nog een keer kunnen toezenden.

Voorts is verzoekster van mening dat het begrip bijzondere reden erg vaag is en dat dat verschillend kan worden geïnterpreteerd aangezien dat begrip ook niet in de voorwaarden is uitgelegd.

Ook heeft verzoekster wel degelijk de zorgverlener meerdere malen telefonisch aangesproken op het niet verschijnen bij de arbodienst, ondanks dat zij familie is van de zorgverlener. Ook heeft de zorgverlener meerdere malen zelf de arbodienst gebeld. Als bewijs daarvoor heeft zij een contactjournaal van de arbodienst overgelegd.

## **II Beoordeling**

Het vereiste van transparantie houdt in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Hieruit volgt dat het servicecentrum PGB van de SVB aan de budgethouders voldoende informatie verstrekt over maatregelen die het gaat nemen. Dit geldt te meer voor de informatieverstrekking aan personen die de administratie van het persoons-gebonden budget zelf te ingewikkeld vinden, zoals verzoekster, en om die reden het servicecentrum PGB van de SVB hebben gevraagd om die administratie te doen.

De voorwaarden bij de verlening van deze dienst door de SVB houden onder meer in dat de budgethouder als werkgever verantwoordelijk is voor de verzuimbegeleiding van de werknemer. De Nationale ombudsman stelt vast dat in deze zaak de SVB met haar brief van 5 december 2011 verzoekster ervoor heeft gewaarschuwd dat als de SVB uit het voortgangsverslag van de arbodienst zou opmaken dat verzoekster of haar zorgverlener niet of onvoldoende zou meewerken aan verzuimbegeleiding, de SVB de vergoeding van het loon zou stoppen. Dat niet meewerken bestond toen er uit dat de zorgverlener niet telefonisch voor de arbodienst bereikbaar was. Verzoekster heeft naar aanleiding van die brief van 5 december 2011 haar zorgverlener erop aangesproken dat ze telefonisch bereikbaar moest zijn.

Voorts stelt de Nationale ombudsman vast dat de SVB bij brief van 21 maart 2012 aan verzoekster meedeelde dat de SVB het loon vanaf 21 februari 2012 niet kon vergoeden. Gemotiveerd gaf de SVB in haar brief aan waarom de zorgverlener onvoldoende meewerkte aan de begeleiding van de arbodienst. De Nationale ombudsman acht deze motivering op zich voldoende, maar kan zich voorstellen dat verzoekster door de

stopzetting in februari is overvallen. De Nationale ombudsman wijst er op dat verzuimbegeleiding een heel specifieke taak is voor werkgevers. Voor een persoon die geen gewone werkgever is, maar iemand in dienst heeft voor persoonlijke verzorging is verzuimbegeleiding lastig. Dat betekent dat de SVB na de eerdere concrete aanwijzing dat verzoekster moest zorgen dat de zorgverlener telefonisch bereikbaar was, verzoekster had moeten waarschuwen wat van haar in het kader van de verzuimbegeleiding werd verwacht. Verder heeft de SVB dit niet kort na 21 februari 2012 aan haar gemeld, zodat zij geen tijdige acties heeft kunnen ondernemen. Die mededeling kwam pas een maand later. Door niet vooraf of gelijktijdig met de stopzetting mededeling daarvan te doen aan verzoekster heeft de SVB naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet voldoende transparant gehandeld. De waarschuwingsbrief van 5 december 2011 is hiervoor niet voldoende. De mededeling van de SVB dat als de SVB uit het voortgangsverslag van de arbodienst zou opmaken dat de zorgverlener of verzoekster niet of onvoldoende zouden meewerken is niet duidelijk genoeg, omdat niet beschreven staat wanneer daarvan sprake zou zijn. Dat is evenmin uitgewerkt in de facilitaire voorwaarden of in de brochure van de SVB.

Deze werkwijze van de SVB acht de Nationale ombudsman in strijd met het vereiste van transparantie.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Servicecentrum PGB van de Sociale Verzekeringsbank te Utrecht, is gegrond, wegens strijd met het vereiste van transparantie.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Achtergrond**

Op de facilitaire dienstverlening van de SVB zijn de volgende voorwaarden van toepassing, voor zover relevant.

Artikel 3.1.1.

"De "collectieve regeling vergoeding loondoorbetaling bij ziekte" heeft tot doel vergoeding te verlenen aan de budgethouder voor de loondoorbetalingsplicht bij ongeschiktheid tot werken van zijn werknemer gedurende maximaal de eerste twee jaren van de ongeschiktheid. De budgethouder wordt hierdoor in staat gesteld om vervangende zorgverlening in te kopen."

#### Artikel 3.1.2 .

"De budgethouder blijft ongeacht hetgeen in de "collectieve regeling vergoeding loondoorbetaling bij ziekte" is bepaald, zelf volledig verantwoordelijk om te voldoen aan zijn werkgeversverplichtingen."

#### Artikel 3.1.3.

"De "collectieve regeling vergoeding loondoorbetaling bij ziekte" wordt door SVB Servicecentrum PGB uitgevoerd in opdracht van en voor rekening van het CVZ of de Gemeente."

#### Artikel 3.3.1

"De budgethouder is gehouden bij ziekmelding van de werknemer de instructies van SVB Servicecentrum PGB op te volgen voor het doen ontstaan van een aanspraak volgens deze "collectieve regeling vergoeding loondoorbetaling bij ziekte"

#### Artikel 3.3.4

"De budgethouder is als werkgever overeenkomstig de wettelijke regels verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding van de werknemer. De budgethouder zal al het nodige doen om te bevorderen dat de werknemer kan terugkeren in het arbeidsproces en ziet erop toe dat de werknemer alles nalaat wat zijn re-integratie zou kunnen vertragen of verhinderen. De budgethouder is verplicht om een adequaat controle- en verzuimbeleid te voeren. Hij dient zich te laten bijstaan door de arbodienst. De adviezen van de arbodienst op te volgen en zich strikt te houden aan de wettelijke verplichtingen."

#### Artikel 3.3.6.sub d

"SVB Servicecentrum PGB behoudt zich het recht voor de aanspraak op vergoeding niet of niet geheel aan de Budgethouder uit te betalen als de Werknemer blijkens de rapportage van de Arbodienst geen effectieve medewerking aan de verzuimbegeleiding en/ of re-integratie verleent, en de Budgethouder daartegen niet de hem op grond van het Burgerlijk Wetboek ter beschikking staande maatregelen neemt die redelijkerwijs van hem mogen worden verwacht.