



# Rapport

## De SVB digitaliseert

Een onderzoek naar het uitsluitend digitaal aanbieden van het AOW magazine door de SVB

### **Oordeel**

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

**Datum: 29 augustus 2016**

**Rapportnummer: 2016/077**

## **SAMENVATTING**

Mevrouw S. is AOW-gerechtigd en kreeg altijd het magazine *Mijn AOW* samen met haar jaaropgave per post toegestuurd. Dit magazine van de SVB bevat achtergrondverhalen en uitleg over verschillende onderwerpen die AOW-ers aangaan. De SVB heeft besloten om te stoppen met het papieren magazine en alleen nog een digitale versie uit te brengen. De jaaropgave en andere belangrijke informatie over de rechten van AOW-ers wordt nog wel per post verstuurd. Mevrouw S. is niet digitaal vaardig en kan daarom het magazine niet meer lezen. Zij heeft bij de SVB een klacht ingediend over het verdwijnen van het papieren magazine. Zij is echter niet tevreden over de reactie van de SVB op haar klacht. De SVB heeft namelijk aangegeven dat het magazine echt alleen nog maar digitaal wordt aangeboden en dat mevrouw zelf met de SVB contact moet opnemen, telefonisch dan wel schriftelijk, om een kopie van het magazine op papier te krijgen. Mevrouw is van mening dat hierdoor haar zelfstandigheid, maar ook de zelfstandigheid van andere ouderen op het spel staat.

## **WAT IS DE KLACHT?**

Mevrouw S. klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) het magazine *Mijn AOW* vanaf begin 2015 uitsluitend digitaal aanbiedt en dat zij alleen een papieren afschrift van het magazine kan krijgen als zij zelf contact opneemt met de SVB.

## **WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?**

Mevrouw S. ontvangt een AOW-uitkering en krijgt elk jaar haar jaaropgave per post toegestuurd. Bij de jaaropgave zat tot voor kort ook een betaalspecificatie van de maand januari en een magazine met de titel *Mijn AOW*. Ook begin 2016 heeft mevrouw haar jaaropgave netjes ontvangen. Echter, het magazine ontbrak. Mevrouw ontving wel een folder bij de jaaropgave met het bericht dat zij het magazine uitsluitend nog digitaal kan inzien. Mevrouw is echter niet digitaal vaardig en beschikt ook niet over een computer om het magazine digitaal in te zien.

## **WAT WAS DE OORSPRONKELIJKE KLACHT?**

Mevrouw S. dient een klacht in bij de SVB. Haar klacht houdt in dat zij het magazine niet op papier heeft ontvangen en dat zij naar de website van de SVB wordt verwezen om het magazine digitaal te lezen. Dit terwijl zij niet digitaal vaardig is.

## **WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?**

De SVB geeft in haar reactie een toelichting op de beslissing om geen papieren versie van het magazine meer aan te bieden. De SVB legt uit dat het versturen van het magazine op papier te veel geld kost. Ook zijn volgens de SVB al veel ouderen online en wordt op deze manier de digitalisering van het magazine gerechtvaardigd. De SVB beseft

echter wel dat niet alle ouderen digitaal vaardig zijn of over een computer beschikken. Om die reden krijgen alle klanten van de SVB belangrijke informatie, zoals jaaropgaves en beslissingen over het AOW-recht, nog wel per post toegestuurd. Daarnaast vermeldt de SVB in haar reactie op de klacht van mevrouw dat het nog wel mogelijk is om een kopie van de tekst uit het magazine op papier te krijgen mits mensen dit telefonisch dan wel schriftelijk aanvragen. Bij deze reactie van de SVB op de klacht stuurt de SVB mevrouw S. een papieren versie van het magazine toe. Dit is echter wel een versie zonder kleur, afbeeldingen en zonder originele lay-out.

### **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Mevrouw S. heeft een kopie van het magazine op papier ontvangen, maar is niet tevreden met de klachtafhandeling. Zij vindt de reactie van de SVB onaanvaardbaar. Mevrouw is van mening dat de SVB haar het magazine automatisch op papier moet blijven sturen zonder dat er een handeling van haar kant nodig is. Mevrouw geeft verder aan dat de digitalisering gestopt moet worden, omdat de zelfstandigheid van veel mensen hierdoor in gevaar komt.

### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

De reactie van de SVB op de klacht van mevrouw riep enkele vragen op bij de Nationale ombudsman. Zo wil de Nationale ombudsman weten of mevrouw naar aanleiding van haar klacht het magazine voortaan wel op papier krijgt of dat het de bedoeling is dat zij dit elk jaar opnieuw aanvraagt. Het magazine wordt één keer per jaar door de SVB uitgebracht aan het begin van het jaar.

Verder legt de SVB in de klachtafhandelingsbrief aan mevrouw S. uit dat het versturen van een magazine naar drie miljoen AOW-ers (te) veel geld kost en dat bovendien steeds meer ouderen online zijn. De Nationale ombudsman wil naar aanleiding van deze uitleg graag van de SVB weten of het uitsluitend digitaal aanbieden van het magazine 'gerechtvaardigd' is.

Daarnaast is het voor de Nationale ombudsman niet duidelijk op welke manier de klanten door de SVB over deze *digitaliseringsslag* zijn geïnformeerd.

Tot slot vraagt de Nationale ombudsman zich af of de SVB de uitkeringsgerechtigden erop gewezen heeft dat het mogelijk is een papieren versie van het magazine te krijgen en daarbij heeft aangegeven hoe zij deze papieren versie kunnen aanvragen bij de SVB.

### **HOE REAGEERDE DE SOCIALE VERZEKERINGSBANK?**

De SVB geeft in reactie op de vragen van de Nationale ombudsman ten eerste aan dat mevrouw S., net als alle andere uitkeringsgerechtigden die het magazine op papier willen ontvangen, bij iedere uitgave van het magazine in januari om een papieren versie moeten vragen. Dit kan telefonisch of schriftelijk.

Verder laat de SVB weten tot voor kort ieder jaar in januari per post een pakket met informatie te hebben gestuurd naar alle AOW'ers bestaande uit de jaaropgave, de betaalspecificatie van de maand januari en het magazine *Mijn AOW*. Aan de verzending van dit informatiepakket zijn, met name door de papieren versie van het magazine, hoge kosten verbonden. Vanuit het oogpunt van kostenbesparing heeft de SVB ervoor gekozen om alleen de jaaropgave nog per post te verzenden en de papieren specificatie van de maand januari te laten vervallen en het papieren magazine te vervangen door een digitale versie. Voor AOW-ers die digitaal vaardig zijn, is de specificatie van de maand januari (en andere maanden) raadpleegbaar via MijnSVB. Zij kunnen op MijnSVB inloggen met hun DigiD

Alle uitkeringsgerechtigden ontvangen van de SVB, naast hun papieren jaaropgave, een folder met daarin de nieuwe netto AOW-bedragen voor dat jaar, de betaaldata én informatie over wetwijzigingen of andere wijzigingen met rechtsgevolgen.<sup>1</sup>

Over deze veranderingen heeft de SVB haar uitkeringsgerechtigden per post ingelicht met de folder *AOW Anw 2015*. Hierbij zijn zij niet geweest op de mogelijkheid om een papieren versie van het magazine aan te vragen. De SVB heeft ervoor gekozen om het initiatief bij de burgers neer te leggen om contact op te nemen voor een papieren versie. Anders wordt het moeilijk om de bezuiniging te realiseren. Alleen die burgers die contact opnemen, krijgen een papieren exemplaar van het magazine, zo laat de SVB de ombudsman weten.

Bij de overweging om over te gaan op een digitaal magazine heeft de SVB eveneens gekeken naar de CBS-cijfers over het aantal ouderen dat dagelijks online is. En uit een lezersonderzoek dat de SVB heeft gedaan onder de uitkeringsgerechtigden die het magazine ontvangen, blijkt dat het magazine nauwelijks wordt gelezen.

De SVB benadrukt dat het uitdrukkelijk niet de bedoeling is om *niet-digitale* burgers uit te sluiten van informatie. Belangrijke informatie zoals de jaaropgave, nieuwe netto AOW-bedragen, wetwijzigingen of andere wijzigingen met rechtsgevolgen blijven de uitkeringsgerechtigden gewoon per post ontvangen. Maar voor achtergrondinformatie maakt de SVB uitsluitend nog gebruik van een digitaal magazine. Het magazine bevat alleen *nice to know* informatie; niet digitaal vaardige klanten worden dus niet uitgesloten van *need to know* informatie, zo geeft de SVB aan.

## **WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

Mevrouw S. klaagt erover dat de SVB het magazine *Mijn AOW* nog uitsluitend digitaal aanbiedt en dat zij alleen een papieren afschrift van het magazine kan krijgen als zij zelf contact opneemt met de SVB. Volgens de SVB kost het in stand houden van een

---

<sup>1</sup> Als klanten hebben gekozen voor het gebruik van de Berichtenbox, dan ontvangen zij de jaaropgave en de folder digitaal. Op de website MijnOverheid bevindt zich de persoonlijke Berichtenbox. Hierin komen de digitale berichten van de overheid terecht, waaronder de jaaropgaven van de SVB. Voordat mensen de Berichtenbox kunnen inzien, moeten zij eerst hun account op MijnOverheid activeren met DigiD.

magazine op papier te veel geld. Met het oog op kostenbesparing heeft de SVB daarom besloten om het magazine alleen digitaal aan te bieden. Belangrijke informatie die in het magazine staat, zoals de hoogte van de AOW-bedragen, wordt echter ook middels brieven of folders per post naar uitkeringsgerechtigden verstuurd omdat de SVB onderkent dat niet alle ouderen digitaal vaardig zijn.

Het behoorlijkheidsvereiste *goede informatieverstrekking* houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. De overheid is verplicht om alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken.

Het *evenredigheidsvereiste* houdt in dat de overheid kiest voor een middel dat niet onnodig ingrijpt in het leven van de burger om haar doel te bereiken. Zo moet de overheid voorkomen dat de burger onevenredig nadeel heeft van de maatregel van de overheid.

De burger mag van de SVB verwachten dat alle informatie die het recht op AOW aangaat via een kanaal wordt verzonden waarvan vrijwel zeker is dat de burger die belangrijke informatie ook daadwerkelijk via dat kanaal ontvangt. De SVB moet er dus voor zorgen dat belangrijke informatie, zoals een jaaropgave, beschikkingen aangaande het AOW-recht en wetwijzigingen bij de uitkeringsgerechtigden terechtkomt.

Het magazine van de SVB bevat hoofdzakelijk achtergrondverhalen en raakt burgers niet in hun rechten. De informatie in het magazine is hoofdzakelijk *nice to know* en niet *need to know*. De Nationale ombudsman vindt dit onderscheid van groot belang voor de vraag of het behoorlijk is dat de SVB het magazine uitsluitend nog digitaal aanbiedt. De SVB heeft ervoor gekozen om uit het oogpunt van kostenbesparing een magazine met hoofdzakelijk *nice to know* informatie te digitaliseren. Alle *need to know* informatie wordt alsnog per post middels brieven en folders aan de uitkeringsgerechtigden van de SVB gestuurd. Burgers die niet digitaal vaardig zijn en die wel de achtergrondverhalen uit het magazine willen lezen, kunnen een kopie krijgen van het magazine. Weliswaar niet in de originele lay-out en met de digitale extra's, maar de mogelijkheid om een exemplaar op papier te krijgen is er wel.

Het magazine verschijnt één keer per jaar in januari; tegelijk met de jaaropgave. Dat betekent dat die burgers die een papieren versie willen ontvangen daarvoor één keer per jaar zelf contact moeten opnemen met de SVB (telefonisch dan wel schriftelijk). De Nationale ombudsman acht dit geen onredelijke eis van de SVB nu het om een magazine gaat met hoofdzakelijk achtergrondverhalen en niet om informatie die mensen in hun rechten raakt. Ook de keuze van de SVB om de mogelijkheid van een papieren versie niet breed te communiceren onder de AOW-gerechtigden is te billijken vanwege de bezuinigingsdoelstelling én vanwege het feit dat het magazine hoofdzakelijk *nice to know* informatie bevat. De AOW-ers die het magazine als gevolg van deze keuze van de SVB niet meer lezen, worden niet in hun rechten geschaad. Overigens blijkt uit lezersonderzoek van de SVB dat het magazine, toen het nog op papier werd uitgebracht, nauwelijks werd gelezen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de beslissing van de SVB om het AOW-magazine uitsluitend nog digitaal aan te bieden behoorlijk is en de SVB daarmee niet in strijd heeft gehandeld met de vereisten van *goede informatieverstrekking* en *evenredigheid*. De handelwijze van de SVB is behoorlijk.

## **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van de SVB is ongegrond.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen