

Rapport

Verscholen veranderingen

Naar aanleiding van een klacht over de Sociale Verzekeringsbank met betrekking tot de informatieverstrekking bij wijzigingen in het overzicht van de opgebouwde AOW-rechten.

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht gegrond.

Datum: 20 maart 2017

Rapportnummer: 2017/039

KLACHT

Op 10 juni 2016 ontving de Nationale ombudsman een klacht van mevrouw S. over de Sociale Verzekeringsbank (hierna: de SVB). Mevrouw S. klaagt erover dat medewerkers van de SVB wijzigingen kunnen aanbrengen in reeds vastgestelde verzekeringstijdvakken voor de opbouw van de AOW zonder de burger daarover duidelijk te informeren.

BEVINDINGEN

Mevrouw S. woont in Duitsland en heeft bij de SVB een AOW-pensioenoverzicht opgevraagd. Hierop staat een overzicht van haar AOW-opbouw tot en met 9 mei 2016. Mevrouw S. heeft over verschillende periodes geen AOW-pensioen opgebouwd, omdat zij toen buiten Nederland woonde. De tijdvakken waarover mevrouw S. wel en geen AOW heeft opgebouwd, staan vermeld op het AOW-pensioenoverzicht. Onder dit overzicht staat de volgende standaardzin:

"Heeft u eerder een pensioenoverzicht van ons ontvangen, dan is de informatie uit dat overzicht over uw AOW-opbouw ook in dit pensioenoverzicht opgenomen."

Mevrouw S. had eerder AOW-pensioenoverzichten ontvangen, die door de SVB op respectievelijk 19 mei 2011 en 6 december 2013 waren afgegeven. Daarop stond haar AOW-opbouw tot op dat moment vermeld.

Bij nadere bestudering van haar nieuwe AOW-pensioenoverzicht komt mevrouw S. tot de ontdekking dat zij volgens de SVB over de periode van 1 oktober 1983 tot en met *13 januari 1989* niet is verzekerd voor de AOW, terwijl in de eerdere overzichten nog stond vermeld dat zij over de periode van 1 oktober 1983 tot en met *14 januari 1988* niet was verzekerd. Eén jaar minder pensioenopbouw dus. Deze wijziging is volgens mevrouw S. onjuist. Bovendien heeft de SVB deze wijziging verwerkt in het pensioenoverzicht zonder dit expliciet aan mevrouw S. te melden.

Mevrouw S. heeft bij de SVB bezwaar gemaakt tegen de wijziging in haar verzekeringstijdvakken. De SVB heeft dat bezwaar op 18 juli 2016 gegrond verklaard. De pensioenopbouw klopt nu dus weer, maar mevrouw S. wil nog wel weten hoe het kan dat zo'n wijziging zomaar wordt doorgevoerd.

De Nationale ombudsman heeft de klacht van mevrouw S. op 1 juli 2016 voorgelegd aan de SVB. De SVB was namelijk eerst aan zet om de klacht op te pakken. Een klachtbehandelaar van de SVB heeft de klacht van mevrouw S. tweemaal telefonisch met haar besproken. Uiteindelijk heeft de klachtbehandelaar met een brief van 8 augustus 2016 de klacht afgehandeld. In die brief heeft de klachtbehandelaar de werkwijze van de SVB uitgelegd. De SVB neemt bij een nieuw verzoek om een overzicht

van de verzekerde AOW-tijdvakken de conclusie uit de eerdere beschikking over, tenzij duidelijk is dat de eerder getrokken conclusie niet juist is. De SVB heeft eerder een pensioenoverzicht afgegeven waarin staat dat één van de verzekerde periodes van mevrouw S. begint vanaf *15 januari 1988*. Dat was gebaseerd op gegevens uit de Gemeentelijke Basisadministratie (hierna: de GBA)¹. Op 12 mei 2016 heeft de SVB een pensioenoverzicht afgegeven waarin staat dat één van de verzekerde periodes van mevrouw S. begint vanaf *14 januari 1989*. Dit was gebaseerd op gegevens uit het zogenoemde Schakelregister. De klachtbehandelaar heeft in de brief van 8 augustus 2016 toegelicht dat bij het vaststellen van een verzekerde periode vóór 1994 de SVB in principe uitgaat van de gegevens uit dit Schakelregister in plaats van die uit de GBA, omdat dit meestal gunstiger is voor de burger. In het Schakelregister zijn gegevens opgenomen van personen die tussen 1940 en 1994 anders dan door overlijden waren uitgeschreven en van personen die anders dan door geboorte waren ingeschreven in de gemeentelijke persoonsregisters.² In het geval van mevrouw S. echter pakte deze werkwijze nadelig uit, aldus de klachtbehandelaar. Volgens hem was het netjes geweest om mevrouw S. vooraf over deze tegenstrijdigheid te informeren, zodat de SVB dit meteen had kunnen corrigeren. Hij heeft erop gewezen dat dit voor veel medewerkers vanzelfsprekend is, maar dat dit wordt overgelaten aan de beoordelaar van het dossier. Verder heeft de klachtbehandelaar erop gewezen dat de SVB bevoegd is om wijzigingen aan te brengen in eerder vastgestelde verzekeringstijdvakken. De burger heeft altijd de mogelijkheid om contact met de SVB op te nemen of bezwaar te maken.

De klachtbehandelaar heeft aangegeven dat hij de klacht van mevrouw S. heeft opgenomen in de klachtenrapportage van juli 2016. Deze rapportage wordt verspreid onder medewerkers van de afdeling Dienstverlening van de SVB Amstelveen. De klacht is ook onder de aandacht gebracht van de andere afdelingen Dienstverlening van de SVB. Daarnaast zou de SVB bezien of dit ook nog op een andere manier kan worden gecommuniceerd. De SVB zag echter naar aanleiding van deze klacht geen aanleiding om de huidige werkwijze aan te passen.

Mevrouw S. is ontevreden met de uitkomst van de klachtafhandeling door de SVB. Volgens haar kan de SVB met de voorgestelde oplossing niet garanderen dat iedere medewerker die wijzigingen in verzekeringstijdvakken kan aanbrengen op de hoogte is of raakt van de gewenste werkwijze. Volgens mevrouw S. blijft er met de bovengenoemde reactie op haar klacht een reëel risico bestaan dat medewerkers verzekeringstijdvakken wijzigen zonder betrokkenen daarover expliciet te informeren.

REACTIE VAN DE SVB

Naar aanleiding van het bovenstaande verslag van bevindingen heeft de SVB een schriftelijke reactie gegeven aan de Nationale ombudsman. Daarin heeft de SVB laten weten dat zij net als mevrouw S. van mening is dat de SVB burgers duidelijk moet

¹ Thans: de Basisregistratie personen.

² Dit was geregeld in het Besluit bevolkingsboekhouding.

informereren over gewijzigde gegevens die gevolgen hebben voor de opbouw van AOW-rechten. In de brief van de SVB van 8 augustus 2016 is de SVB met name ingegaan op de mogelijkheden die een burger achteraf heeft wanneer hij of zij het niet eens is met de inhoud van het ontvangen pensioenoverzicht. Volgens de SVB is het echter bovenal haar taak en plicht om burgers aan 'de voorkant' te betrekken en goed te informeren over de opgebouwde AOW-rechten.

Verder merkt de SVB op dat bij het opmaken van een nieuw pensioenoverzicht soms kan blijken dat zij een eerder afgegeven pensioenoverzicht moet wijzigen, omdat er nieuwe gegevens bekend zijn. Dit kan gevolgen hebben voor de burger die hierdoor mogelijk een lager AOW-pensioen heeft opgebouwd. Wanneer de SVB een dergelijke aanpassing noodzakelijk acht en verwerkt, dient zij de burger daarop te allen tijde te attenderen. De SVB betreurt dat zij dit bij mevrouw S. niet heeft gedaan.

De SVB zal daarom deze werkwijze vastleggen in haar werkinstructies en zal dit onder de aandacht brengen bij haar medewerkers.

BEOORDELING VAN DE KLACHT VAN MEVROUW S.

De Nationale ombudsman toetst de gedraging van de SVB aan het vereiste van goede informatieverstrekking. De overheid, in dit geval de SVB, zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

De Nationale ombudsman stelt voorop dat de mededeling onder het overzicht van verzekerde tijdvakken, namelijk dat informatie uit het eerdere pensioenoverzicht ook in het nieuwe pensioenoverzicht is opgenomen, burgers in een geval als dit op het verkeerde been zet. Volgens de brief van de SVB van 8 augustus 2016 hanteert zij het uitgangspunt dat aan de beoordeling van iedere medewerker wordt overgelaten of hij of zij de burger expliciet informeert over een wijziging in reeds vastgestelde verzekeringstijdvakken. De Nationale ombudsman is van oordeel dat deze werkwijze onvoldoende waarborgen biedt dat de burger ook daadwerkelijk duidelijk wordt geïnformeerd. Zoals blijkt uit deze zaak is het namelijk niet voor iedere medewerker even vanzelfsprekend om de burger bij discrepanties te informeren. De door de SVB in de brief van 8 augustus 2016 voorgestelde oplossing om de klacht van mevrouw S. in een klachtenrapportage voor te leggen aan medewerkers van de afdelingen Dienstverlening is naar het oordeel van de Nationale ombudsman te vrijblijvend van aard.

CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

INSTEMMING

Inmiddels heeft de SVB in haar reactie naar aanleiding van het verslag van bevindingen aan de Nationale ombudsman te kennen gegeven dat de SVB in haar werkinstructies zal vastleggen dat zij bij het afgeven van een nieuw pensioenoverzicht burgers expliciet zal attenderen op wijzigingen ten opzichte van een eerder afgegeven pensioenoverzicht. De Nationale ombudsman heeft hiervan met instemming kennisgenomen.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen