



Rapport

Rapport over een klacht over de Sociale Verzekeringsbank te Leiden.

Publicatiedatum

12 augustus 2014

Rapportnummer

2014/087

De heer Brown klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) informatie over zijn adres en bankrekening heeft uitgewisseld met de Engelse Pension Service, zonder hem om toestemming te vragen en zonder hem hierover te informeren.

Bevindingen

Algemeen

I Bevindingen

De heer Brown¹ kwam eind jaren '80 vanuit Engeland naar Nederland en vroeg hier asiel aan; in Engeland hing hem een gevangenisstraf boven het hoofd wegens homoseksuele handelingen met een jongen van zeventien. Hij mocht in Nederland blijven en deed hierna zijn uiterste best om niets meer te maken te hebben met zijn land van herkomst. Ook hield hij zijn nieuwe adres geheim. Hij maakte zich vooral zorgen dat de Britse media hem zouden vinden; die stonden erom bekend dat ze niet al te genuanceerd omgingen met zulke verhalen. Maar in de Britse overheid had hij ook geen enkel vertrouwen meer.

Toen hij bijna 65 was vroeg hij bij de SVB een AOW-uitkering aan. Op het aanvraagformulier gaf hij ook aan dat hij een periode in Engeland had gewerkt. Op 21 november 2011 stuurde de SVB het International Pension Centre in Engeland een brief om zo gegevens te kunnen uitwisselen met deze instantie. De SVB vermeldde daarin onder meer het adres en het bankrekeningnummer van de heer Brown en zijn recht op AOW; deze gegevens waren ingevuld op een zogenaamd E 205-formulier dat gegevens over de loop van de Nederlandse verzekering bevat en bedoeld was om de Engelse instantie te informeren. Ook werd een E 202-formulier meegezonden; dat formulier betrof de aanvraag van het pensioen. Aan het International Pension Centre werd gevraagd dezelfde formulieren ook aan de SVB te verstrekken.

Op 22 november 2011 stuurde de SVB de heer Brown een beslissing over zijn AOW-aanvraag. Hij bleek recht te hebben op 46% van het maximale bedrag omdat hij niet voldoende rechten had opgebouwd. De SVB wees hem erop dat hij wellicht voor een AIO-aanvulling in aanmerking zou komen. AIO staat voor aanvullende inkomensvoorzieningen ouderen, een regeling vanuit de Wet werk en bijstand die ervoor zorgt dat voor ouderen een bepaald minimuminkomen hebben.

De heer Brown belde hierna de SVB en die stuurde hem een aanvraagformulier voor de aanvulling toe. Tijdens dat gesprek vertelde een medewerker van de SVB de heer Brown ook dat hij mogelijk

voor een pensioen vanuit Engeland in aanmerking zou komen; hij had daar immers ook gewerkt, zo was gebleken uit zijn AOW-aanvraag.

De heer Brown had bij die mogelijkheid blijkbaar nog niet stilgestaan.

In december 2011 leverde de heer Brown zijn aanvraag om een AIO-aanvulling in bij de SVB. Omdat op dat moment nog niet duidelijk was of hij vanuit Engeland geld zou kunnen krijgen en hoeveel dat dan zou zijn, zou hiermee nog geen rekening worden gehouden door de SVB; de heer Brown werd er wel op gewezen dat een mogelijke nabetaling zou leiden tot een terugvordering. Hij kreeg kort hierna de beslissing; vanaf 1 november had hij vooralsnog ook recht op de aanvulling.

Inmiddels was het maart 2012. De SVB had bericht ontvangen van het Engelse pensioenfonds dat het nog niet over alle informatie beschikte en vroeg de heer Brown nu, de ontbrekende gegevens aan de SVB door te geven. De SVB zou de Engelse instantie dan weer informeren. De heer Brown werd erop gewezen dat dit belangrijk was; het niet insturen van de gegevens zou kunnen leiden tot stopzetting van zijn AIO-aanvulling.

De heer Brown reageerde hierop met een uitgebreide brief waarin hij zich onder meer beklaagde over het feit dat de SVB hem het hemd van het lijf vroeg, alleen maar om het recht op de aanvulling te kunnen vaststellen. Hij had de indruk dat hij, als buitenlander, anders werd behandeld. Ook schreef hij dat hij echt geen pensioen vanuit Engeland ontving.

Begin april 2012 bezocht de heer Brown de SVB ook; hij wilde nog steeds van de SVB weten waarom zijn financiën zo uitgebreid gecontroleerd werden. Twee medewerkers van de SVB gaven hem hierover uitleg, maar dat nam de onvrede van de heer Brown niet echt weg. Ook werd gesproken over de pensioenaanvraag in Engeland en de informatie die de heer Brown nog moest aanleveren. De heer Brown leek te twijfelen of hij dit wel wilde, zo noteerde hij van de medewerkers van de SVB hierover. Waarom dat zo was, gaf hij niet aan. Hij wilde eerst bij zijn advocaat nagaan of hij deze informatie wel kon geven.

In mei 2012 schreef de advocaat van de heer Brown de SVB een brief. Hij vroeg de SVB dringend, zijn cliënt vrij te stellen van de verplichting, verdere informatie aan de Engelse autoriteiten te verschaffen. Zijn cliënt benadrukte daarbij dat hij geen enkel recht had op een uitkering of wat dan ook vanuit dit land. Reden van dit verzoek lag in het verleden van de heer Brown in Engeland, zo werd toegelicht. Voordat hij naar Nederland kwam werd hij in Engeland vervolgd voor iets dat feitelijk niet meer behelsde dan homoseksueel zijn. Hiervoor heeft hij toen ook asiel gekregen. Hij had ernstige redenen om te vrezen dat de Engelse autoriteiten zouden vragen om uitlevering, als zij nog meer informatie over hem zouden krijgen. Zijn cliënt zou een gedwongen vertrek naar Engeland en een gerechtelijke procedure niet aankunnen, mede door zijn zwakke gezondheid.

Mocht het niet mogelijk zijn om hem vrij te stellen van de verplichtingen om meer informatie aan te leveren, dan zou hij in ieder geval graag enig uitstel krijgen. Hij kon dan nagaan of er signaleringen over hem waren. Hij had hiertoe inmiddels een Wob-verzoek gedaan.

De SVB gaf hierop aan dat een vrijstelling van die verplichting niet mogelijk was. In de reactie werd niets gezegd over de redenen die de heer Brown had om terughoudend te zijn in contacten met de Engelse autoriteiten. Wel was uitstel mogelijk totdat de heer Brown de door hem opgevraagde informatie had ontvangen. Eind juli 2012 zou contact met hem worden opgenomen om hiernaar te

informerend. Dat was echter niet nodig omdat de advocaat zelf tussentijds informatie verstrekke.

Blijkbaar stuurde de heer Brown hierna toch zelf informatie naar Engeland; de SVB liet hem " in september 2012 " weten dat de kopie van het door hem ingestuurde formulier in goede orde waren ontvangen.

Uit een mailbericht van de heer Brown, van eind januari 2013, blijkt dat aan hem inmiddels een pensioen was toegekend. Niet duidelijk was hoe de uitbetaling zou plaatsvinden en hierover benaderde de heer Brown de SVB en de Engelse instantie vervolgens weer. De Engelse instantie liet hem hierop weten dat hij een brief zou ontvangen met alle relevante informatie.

Begin juli 2013 belde de heer Brown de SVB: hij gaf aan bang te zijn dat de SVB gegevens zou verstrekken aan het Engelse Pension Centre. De behandelend medewerkster noteerde hierover dat hij aanvankelijk zelf formulieren had ingevuld en naar Engeland had gestuurd; in januari 2013 had de SVB ook nog een poging gewaagd. In een brief aan de heer Brown van 5 juni 2013 was hem door de Pension Service gemeld dat zijn Engelse pensioen zou worden overgemaakt op de bankrekening die via het E202-formulier was doorgegeven.

Hierna schreef de heer Brown de behandelaar van de SVB een brief. Hij was ontzet over het feit dat de Engelse instantie blijkbaar over zijn bankgegevens beschikte, zo meldde hij. Hij beschouwde Engeland nog steeds als een politiestaat die de eigen onderdanen overal in de gaten houdt, iets dat, zo wist hij, door sommige rechters ook werd erkend. De SVB had hiervoor toch op zijn minst om zijn toestemming kunnen vragen. En nog beter zou het zijn geweest als zijn Engelse pensioen naar de SVB was overgemaakt en niet rechtstreeks naar hem. Nu had de Engelse instantie zijn persoonlijke gegevens.

De SVB gaf hierop aan dat het uitwisselen van bankgegevens in zo'n situatie gebruikelijk was. De heer Brown had de SVB zelf, op een eerder moment, al aangegeven dat hij niet wist hoe hij zijn bankgegevens kon doorgeven voor die betalingen; dat was nu blijkbaar opgelost.

Klachtbehandeling door de SVB

De heer Brown diende een klacht in over de handelwijze van de SVB. De SVB stuurde de heer Brown op 30 oktober 2013 een reactie en liet hem daarin weten zijn klacht niet terecht te vinden. De heer Brown kwam niet in aanmerking voor een volledig AOW-pensioen en had daarom een aanvraag gedaan om een AIO-aanvulling. Omdat hij mogelijk recht had op pensioen uit Engeland en dat gevolgen zou hebben voor zijn aanvraag om een aanvulling, moest dat dus nagegaan worden. Als een pensioen uit Engeland wordt toegekend heeft de Engelse instantie een rekeningnummer nodig om het pensioen op over te maken. Dat nummer wordt vermeld op het aanvraagformulier dat de SVB gebruikt, een zogenaamd E202-formulier. De SVB moet deze gegevens ook uitwisselen op grond van Europese Verordeningen. Dat dat zo was, was de heer Brown ook bekend. In de klachtbehandeling werd niet ingegaan op zijn redenen om terughoudend te zijn.

De heer Brown was niet tevreden met deze reactie en daarom schreef hij de Nationale ombudsman. De SVB gaf eigenlijk alleen maar aan wat al bekend was, zo liet hij weten: er worden persoonlijke gegevens uitgewisseld zonder hiervoor toestemming te vragen aan betrokkene. Dat hij hiervan op de hoogte was geweest ontkende hij. En zelfs door een medewerkster van de SVB was meer dan één keer aangegeven dat zijn rekeningnummer niet aan Engeland was doorgegeven. Dat klopte

dan blijkbaar niet. Verder deed de SVB geen enkele poging om alternatieven te bedenken, zoals het gebruiken van een tussenrekening bij de SVB. Dat was in zijn geval toch de beste oplossing geweest en bovendien wist de SVB dan ook nog precies hoeveel hij maandelijks vanuit Engeland ontving.

Naar de mening van de heer Brown was de Engelse overheid onbetrouwbaar, onder meer waar het de bescherming van de privacy betreft. Hij vond het dan ook onbegrijpelijk dat zijn gegevens daar via de SVB nu toch terecht waren gekomen. Hij wilde graag dat de Nationale ombudsman zich hierover nu zou uitspreken.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman besloot om eerst meer informatie op te vragen bij de SVB, zodat hij zich een beter beeld kon vormen bij de zaak van de heer Brown. De SVB stuurde hem informatie uit het dossier van de heer Brown en liet daarnaast weten dat de SVB had gehandeld op grond van de EG-verordening 987/2009. In deze verordening is onder meer vastgelegd hoe de gegevensuitwisseling tussen de betrokken organen dient plaats te vinden. Zo dienen de organen onverwijld alle gegevens te verstrekken of uit te wisselen die nodig zijn voor de vaststelling van rechten en plichten van betrokkenen. Ook is vastgelegd hoe de uitvoeringsorganen van de lidstaten aanvragers in andere lidstaten moeten informeren.

De SVB gaf verder nog aan dat de heer Brown op de hoogte was van het lopende onderzoek naar zijn Engelse pensioen. Of hem ook duidelijk was gemaakt dat bepaalde gegevens zouden worden uitgewisseld was niet bekend.

Wat de aanvraag van een buitenlands pensioen betreft: op de website van de SVB wordt aangegeven dat mensen die de AOW-leeftijd nog niet hebben bereikt zelf contact moeten opnemen met de buitenlandse instantie. Als de pensioenleeftijd is bereikt regelt de SVB dit.

II Beoordeling

De heer Brown klaagt erover dat de SVB informatie over zijn adres en bankrekening heeft uitgewisseld met de Engelse Pension Service, zonder hem om toestemming te vragen en zonder hem hierover te informeren.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid in haar contacten met de burger escalatie probeert te voorkomen of te beperken.

Communicatievaardigheden en een oplossingsgerichte houding zijn hierbij essentieel.

Dit is met name ook van belang waar het gaat om klachtbehandeling, zeker wanneer al sprake is van escalatie.

De uitwisseling van gegevens

De heer Brown heeft geen volledig AOW-pensioen opgebouwd in Nederland, omdat hij hier niet altijd heeft gewoond. Uit zijn aanvraag om AOW bleek dat hij ook een aantal jaren in Engeland had gewerkt; het was dus zeer waarschijnlijk dat hij ook recht had op een ouderdomspensioen uit Engeland. Toen de heer Brown contact opnam met de SVB om te informeren naar een AIO-aanvulling op zijn AOW werd hij over deze mogelijkheid geïnformeerd. Intussen was de SVB ook

begonnen met het uitwisselen van gegevens met het Engelse Pension Centre. Het gaat hier om een verplichting over en weer: niet alleen moet de Engelse instantie de SVB informeren, de SVB moet ook de Engelse instantie informeren over het feit dat een aanvraag om AOW is gedaan. Dit vloeit voort uit EG-verordeningen.

De verplichtingen die uit deze verordeningen voortvloeien zijn voor de Nationale ombudsman een gegeven. Hij stelt dan ook vast dat de SVB deze gegevens diende uit te wisselen en dat hiervoor geen toestemming van de heer Brown nodig was.

De gedraging is behoorlijk.

Het informeren van de heer Brown

Wat het informeren van de heer Brown betreft: de Nationale ombudsman stelt vast dat de SVB het nodige heeft gedaan om de heer Brown van informatie te voorzien en om ervoor te zorgen dat hij zou gaan ontvangen waarop hij recht had. Niet eerder dan in mei 2012 moet voor de SVB duidelijk zijn geworden dat de heer Brown bijzondere redenen had om geen uitwisseling van gegevens met Engeland te willen. Zijn advocaat schreef de SVB hierover toen een brief. Daarvoor had hij al wel kenbaar gemaakt dat dit voor hem niet vanzelfsprekend was, maar hij had "zonder voorafgaand overleg met zijn advocaat" niet verder willen ingaan op de redenen hiervoor, zo noteerde een medewerker van de SVB.

In deze periode had de heer Brown bovendien zelf contact met de Engelse instantie; ook later, in 2013, had hij contact, onder meer over de hoogte van het pensioen en de wijze van uitbetalen. Ook toen heeft de SVB voldoende gedaan om hem te informeren en waar nodig te begeleiden.

Voor zover het om de informatievoorziening op zich gaat heeft de SVB, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, dan ook juist gehandeld.

De gedraging is behoorlijk.

De klachtbehandeling

Een punt waarover de Nationale ombudsman een oordeel geeft, hoewel de klacht daarop geen betrekking heeft, betreft de klachtbehandeling door de SVB.

Wat opvalt is dat in de reactie op de klacht van de heer Brown slechts wordt ingegaan op de 'zakelijke kanten' van de klacht. Hetgeen de heer Brown schrijft over de achtergronden van zijn klacht wordt in het geheel niet ter sprake gebracht. Toch zijn die achtergronden, vanuit het oogpunt van de-escalatie, nu juist waar het in dit geval om gaat. Daarnaast is blijkbaar geen telefonisch contact met de heer Brown opgenomen over zijn klacht terwijl dat hier zeker aangewezen was. Ook blijkt niet dat aan de heer Brown de mogelijkheid van een hoorzitting is voorgehouden.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de gedraging op dit punt niet behoorlijk is.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de SVB te Leiden, is ongegrond wat betreft de informatieverstrekking en de uitwisseling van gegevens.

De door de Nationale ombudsman uit eigen beweging onderzochte gedraging, te weten de wijze waarop de klacht van verzoeker is behandeld, is niet behoorlijk, wegens strijd met het vereiste van de-escalatie.

De Nationale ombudsman,
mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 19 november 2013 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de SVB te Leiden.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen 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.

1 Niet zijn echte naam.