

Rapport

Klacht over de Sociale Verzekeringsbank te Breda

Datum: 7 april 2011

Rapportnummer: 2011/0104

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB):

1. geen (concreet) antwoord heeft gegeven op de vraag waarom de SVB op 22 januari 2009 een bezoek heeft gebracht aan haar huisadres;
2. zonder haar toestemming haar woning op 22 januari 2009 is binnengetrepen en daarna een familielid, die op dat moment in haar huis aanwezig was, verschillende vragen over haar persoonlijke leven heeft gesteld.

Bevindingen

Feiten

In januari 2008 vroeg verzoekster bij de SVB voor haar echtgenoot een AOW-uitkering (hierna AOW) aan. Op deze aanvraag vermeldde verzoekster dat haar echtgenoot (sinds jaren) in een AWBZ-instelling verbleef.

De SVB kende de echtgenoot vervolgens AOW toe. In oktober 2008 diende verzoekster voor haarzelf een AOW-aanvraag in. Op de aanvraag vermeldde verzoekster dat haar echtgenoot bij haar inwoonde. De SVB kende haar hierop per december 2008 AOW toe. Verzoekster en haar echtgenoot ontvingen vanaf dat moment ieder 50% van het netto minimumloon aan AOW. Samen ontvingen zij het maximale aan AOW.

Op 14 januari 2009 gaf de afdeling AOW/ANW aan de afdeling Fraude en Opsporing (F&O) (beide van de SVB) de opdracht om de heer B. (naar later bleek een neef van verzoekster) op zijn woonadres te bezoeken. Uit de toelichting bij de opdracht blijkt dat er in 2003 een onderzoek had plaatsgevonden naar de heer B. omdat de SVB vermoedde dat de heer B. met verzoekster samenwoonde. Er werd toen verzocht om opnieuw onderzoek te doen in december 2008, omdat verzoekster dan 65 jaar zou worden. De SVB liet de Nationale ombudsman weten dat de opdracht tot huisbezoek voor zowel de heer B. als verzoekster bestemd was.

Op 22 januari 2009 bezochten medewerkers van de afdeling F&O eerst de heer B. op zijn woonadres te G. De heer B. werd daar niet aangetroffen. Volgens de SVB liet een buurtbewoner de medewerkers weten dat de heer B. zelden op dat adres verbleef. De buurtbewoner verwees hen naar de plaats W. (dit betreft dezelfde woonplaats als die van verzoekster) waar de heer B. een tuinhuis heeft en zou wonen. Ook liet de buurtbewoner hen weten dat de heer B. bij de woning te G. af en toe werd gezien met een vrouw, aldus de SVB.

De medewerkers bezochten daarop dezelfde dag twee keer de woning van verzoekster. De tweede keer opende de heer B de deur. Hij gaf aan dat verzoekster niet aanwezig was. De heer B. liet de medewerkers binnen en heeft toen een aantal vragen beantwoord.

Op 17 maart stuurde de SVB verzoekster een brief met als onderwerp 'onderzoek gezamenlijke huishouding'. In deze brief liet de SVB verzoekster weten dat er geen sprake was van een wijziging die gevolgen had voor haar AOW.

Verzoekster heeft de SVB daarop verschillende keren aangeschreven met het verzoek haar uit te leggen wat de reden van het huisbezoek is geweest. De SVB liet verzoekster in eerste instantie weten dat het huisbezoek en een telefoongesprek van 3 maart 2009 (tussen de SVB en verzoekster) geen aanleiding voor de SVB waren geweest om het aan haar toegekende AOW-recht aan te passen. In haar laatste brief legde de SVB verzoekster uit dat naar aanleiding van een uitwisseling van gegevens met de Gemeentelijke Basisadministraties haar adresgegevens naar voren waren gekomen. De SVB had daarop haar dossier beoordeeld. Dit vormde voor de SVB aanleiding tot een nader onderzoek. In het kader van dat onderzoek heeft de SVB op 22 januari een bezoek gebracht aan verzoeksters huisadres, aldus de SVB.

Verzoekster liet de SVB daarop weten dat zij nog steeds niet tevreden was met het antwoord. Zij bleef zich afvragen welke wijziging dan mogelijk was geweest in haar AOW als de SVB op basis van het huisbezoek van 22 januari 2009 daar wel aanleiding toe had gezien. Op deze brief reageerde de SVB niet, waarna verzoekster haar klacht aan de Nationale ombudsman voorlegde.

Op 15 september 2009 heeft de Nationale ombudsman een onderzoek ingesteld naar de klacht van verzoekster. Gedurende het onderzoek heeft de Nationale ombudsman de SVB verschillende keren (aanvullende) vragen gesteld. Deze vragen gingen over de aanleiding voor het huisbezoek, hoe het huisbezoek had plaatsgevonden, wat de reden was dat de medewerkers van afdeling F&O de woning van verzoekster hadden betreden en waarom de SVB had afgezien van verdere acties. De antwoorden van de SVB werden weer voorgelegd aan verzoekster die daarop reageerde. Daarnaast heeft de heer B. over de kwestie een verklaring afgelegd, tegenover een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman.

Verzoekster heeft gereageerd op de antwoorden van de SVB en daarbij steeds aangegeven dat ze van mening is dat de SVB haar huis niet had mogen betreden. Dat is aanleiding geweest klachtonderdeel 2 daarmee aan te vullen.

Reactie SVB

Aanleiding en reden voor het huisbezoek van 22 januari 2009

De SVB verklaarde dat zij op basis van een onderzoek in 2003 en de 1e aanvraag van verzoekster vermoedde dat verzoekster en de heer B. samenwoonde. De SVB startte daarom een onderzoek naar de woon- en leefsituatie van zowel verzoekster als de heer B., wat onder meer resulteerde in het huisbezoek van 22 januari 2009.

Over het onderzoek in 2003 liet de SVB weten dat dit was opgestart naar aanleiding van een anonieme tip. Volgens de tip zou de heer B., die toen AOW voor een alleenstaande ontving (70% van het minimumloon), samenwonen met verzoekster. Ondanks een positieve waarneming zag de SVB op dat moment af van verder onderzoek. De reden hiervoor was dat er een mogelijke verrekening van de indicatieve schade met een eventuele uit te keren AOW-toeslag zou plaatsvinden en derhalve is afgezien van een strafrechtelijk onderzoek, aldus de SVB.

Uit de door de SVB overgelegde handhavingsrapportage van 2003 blijkt dat de SVB op dat moment constateerde dat de heer B. zichzelf juist tekort zou hebben gedaan als hij daadwerkelijk samenwoonde met verzoekster. De heer B. kon namelijk aanspraak maken op toeslag, aangezien verzoekster jonger dan 65 jaar was en geen inkomsten had. Een van de adviezen in de rapportage was om in 2008 nogmaals een onderzoek te verrichten naar de woon- en leefsituatie van de heer B. Er werd geconcludeerd dat in 2008 mogelijk wel sprake zou kunnen zijn van misbruik van de AOW. In 2008 zou zowel verzoekster als haar echtgenoot namelijk 65 jaar worden. Volgens de rapportage konden verzoekster, haar echtgenoot (die toen al in een AWBZ-instelling verbleef) en de heer B. dan ieder aanspraak maken op een AOW voor 70% (een echtpaar kan de SVB namelijk verzoeken ieder van hen een AOW voor alleenstaande toe te kennen indien een van de twee in een verpleeginstelling verblijft).

Wat betreft de 1e aanvraag van verzoekster liet de SVB weten dat verzoekster tegenstrijdige informatie had verstrekt. Op haar aanvraag vermeldde verzoekster dat haar partner op haar adres woonachtig was. Op de aanvraag van haar echtgenoot had zij vermeld dat haar partner alleenwonend in een AWBZ-verpleeginstelling te G. verbleef. De SVB verklaarde niet gekozen te hebben voor een regulier 1e aanvraag onderzoek, omdat het onderzoek van 2003 erbij betrokken werd.

Huisbezoek van 22 januari 2009

Over het huisbezoek liet de SVB weten dat de medewerkers de heer B., voordat zij binnentraden, de zogenaamde 'Informed Consent' - een verklaring omtrent huisbezoek - ter ondertekening aangeboden hadden. Dit gebeurde volgens de SVB onder meer om nadien te kunnen bewijzen dat er toestemming was voor de betreding van de woning. De heer B. weigerde om de Informed Consent te ondertekenen, maar gaf de medewerkers wel toestemming de woning te betreden. Aan de hand van een vragenlijst in de woning van verzoekster is met de heer B. gesproken over zijn verblijf in de woning en hoe dit in verhouding gezien moest worden met de 'alleenbewoning' van verzoekster, aldus de SVB.

Over de vragenlijst liet de SVB weten dat er niet zozeer persoonlijke vragen zijn gesteld als wel vragen gericht op het in contact kunnen komen met verzoekster en de reden van het verblijf van de heer B. in de woning van verzoekster.

In de handhavingrapportage van 2009 schreef een van de medewerkers over het huisbezoek het volgende.

Nadat ik mij heb voorgesteld, gelegitimeerd, en het doel van ons huisbezoek heb uitgelegd, verleende de heer B. ons toestemming de woning in W. (de woning van verzoekster; No) te betreden. Het daartoe bestemde formulier werd door hem niet ondertekend. De heer B. was 's morgens niet aangetroffen in zijn woning te G.

Reden van binnentreden woning verzoekster

Volgens de SVB twijfelden de medewerkers er niet aan dat de heer B. tenminste deels ook woonachtig was in de woning van verzoekster en dat hij uit dien hoofde ook bevoegd was om hen toestemming tot binnentreden te verlenen. Dat de medewerkers niet twijfelden kwam volgens de SVB door het volgende.

De medewerkers hadden eerder die dag (22 januari 2009) informatie verkregen dat de heer B. bij verzoekster zou wonen. Op het eerste aanbellen deed hij de deur van verzoeksters woning open. Dit versterkte het beeld bij de medewerkers dat hij woonachtig was in verzoeksters woning. Verder had de heer B. in de woning van verzoekster een fotoalbum van hemzelf getoond. Ten slotte had de heer B. de medewerkers op geen enkele wijze kenbaar gemaakt dat hij niet gerechtigd was om de toegang tot de woning te verlenen, aldus de SVB.

De SVB bevestigde dat zij het beleid voert dat er een schriftelijke toestemming van de bewoner dient te zijn voor het binnentreden van een woning. De SVB legde uit dat dit beleid ertoe dient om nadien klaarblijkelijk te kunnen aantonen dat die toestemming bestaat, dat het de klant duidelijk is wat de reden voor het huisbezoek is en welke gevolgen dit kan hebben.

De SVB gaf aan dat in de zaak van verzoekster de twee medewerkers hebben verklaard dat zij na legitimatie en uitleg van het doel van het huisbezoek, van de heer B. de toestemming hebben gekregen om de woning te betreden. Deze verklaringen vormen het overtuigend bewijs dat de toestemming bestaat, aldus de SVB. De SVB erkende dat dit niet exact de uitvoering van het SVB- beleid is, maar dat het wel daarmee gelijkgesteld kan worden. Volgens de SVB bestaat binnen het bestuursrecht namelijk het inzicht dat het op deze wijze aantonen van de toestemming tot betreden van woningen volstaat.

Verder liet de SVB weten dat de 'Informed Consent', zoals aangeboden aan de heer B., ook de tekst bevatte dat een weigering tot medewerking aan dit onderzoek géén directe gevolgen zou hebben voor de uitkering.

De SVB ontkende dat het onderzoek (van 2009) naar de vermeende samenwoning van de heer B. en verzoekster een fraudeonderzoek betrof. Het ging in deze zaak volgens de SVB er niet zozeer om de hoogte van de AOW te bepalen, maar meer om de juistheid van het toe te kennen recht aan de daarbij betrokken uitkeringsgerechtigden. De SVB had een indicatie dat er sprake was van het voeren van een andersoortige gezamenlijke huishouding. Voor de SVB was het van belang om kennis te hebben van een eventuele verandering van partner. De SVB vond dat er pas van een fraudeonderzoek gesproken kon worden als vastgesteld werd dat beide personen een gezamenlijke huishouding voerden en daarvan geen (tijdige) melding hadden gemaakt bij de SVB.

Reden van afzien verdere acties door de SVB

De SVB gaf aan dat zij heeft afgezien van verdere acties omdat zij niet overtuigend heeft kunnen aantonen dat er een gewijzigde leef- en woonsituatie geldend is voor verzoekster.

Reactie verzoekster

Verzoekster verklaarde dat zij tijdens het huisbezoek van 22 januari 2009 niet aanwezig was omdat zij bij haar dochter logeerde. Zij gaat geregeld bij haar kinderen logeren. In die periode ging zij ook geregeld op bezoek bij haar echtgenoot, die in een AWBZ-verpleeginstelling verbleef. Als zij niet aanwezig is, vraagt verzoekster haar neef, de heer B., op haar huis te passen.

Verzoekster voelt zich gekwetst door het onderzoek en de wijze waarop deze door de SVB is uitgevoerd.

Zo is verzoekster zeer ontstemd over het feit dat de SVB tijdens haar afwezigheid haar huis binnengekomen is en aan haar neef, de heer B., zeven bladzijden vol persoonlijke informatie heeft gevraagd. Verzoekster vindt dat de medewerkers het recht niet hadden om de heer B. deze vragen te stellen en haar woning, zonder haar toestemming, binnen te treden. Zij is de bewoner van de woning en niet de heer B. Dat de heer B. toestemming gaf doet daar volgens haar niets aan af.

Daarnaast ervaart zij de antwoorden van de SVB (in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman; No) over haar woon- en leefsituatie als zeer beledigend.

Zo heeft de SVB het in haar antwoorden over 'een eventueel verandering van partner', dit terwijl zij haar dagen doorbracht aan het ziekbed van haar echtgenoot. Het fotoalbum waarnaar de SVB verwijst is niet van de heer B. maar van haar. Zij en de heer B. behoren tot dezelfde familie, er zitten in de fotoalbums dan ook foto's waarop de heer B. en zij beiden staan, aldus verzoekster.

Verder vindt verzoekster het stuitend dat de SVB haar verbruikgegevens bij haar energiemaatschappij heeft opgevraagd. Op het moment dat de SVB deze op heeft

gevraagd was zij nog geen 65 jaar. Zij vraagt zich dan ook af met welk recht de SVB deze heeft opgevraagd.

Wat betreft haar aanvraag om een AOW liet verzoekster weten dat zij op haar aanvraag had vermeld dat haar echtgenoot bij haar woonde omdat zij voor andere instanties dat ook moest vermelden.

Ondanks de antwoorden van de SVB vraagt verzoekster zich nog steeds af wat de SVB aan haar recht had willen veranderen, nu zij en haar echtgenoot een AOW voor gehuwden ontvingen. Ook vraagt zij zich af of zij ooit bezoek mag ontvangen zonder dat de SVB gelijk op haar stoep staat.

Verklaring van de heer B.

De heer B. liet weten dat hij af en toe op het huis van verzoekster let, bijvoorbeeld als zij bij haar kinderen logeert.

Over het huisbezoek op 22 januari 2009 verklaarde de heer B. dat hij de medewerkers had laten weten dat verzoekster niet aanwezig was. Daarop vroegen de medewerkers of zij hem een aantal vragen mochten stellen over verzoekster. Hij heeft geantwoord dat dit mocht. De medewerkers hebben hem niet expliciet gevraagd of zij binnen mochten komen. Hij heeft ze binnengelaten toen zij hem vroegen of zij hem een aantal vragen mochten stellen. Hij wist niet meer precies waarom hij ze binnen heeft gelaten. Achteraf realiseert hij zich ook dat hij dit niet had moeten doen.

De heer B. ontkende dat de medewerkers hem voor het binnenlaten of na het binnenlaten een formulier ter ondertekening hebben aangeboden waarmee hij toestemming kon geven voor het binnentreden van de woning. De enige formulieren die hij heeft gezien en ondertekend, waren de formulieren waarop vragen stonden vermeld, aldus de heer B.

Over het onderzoek in 2003 liet de heer B. weten dat hij toen een medewerker van de SVB in zijn woning te G. op bezoek heeft gehad. Deze medewerker heeft hij in zijn woning toegelaten. De reden van het huisbezoek was dat de SVB vermoedde dat hij samenwoonde. Het gesprek met de medewerker verliep op een prettige manier. Na dit gesprek heeft hij niets meer vernomen van de SVB.

Beoordeling

Voordat de Nationale ombudsman toekomt aan de beoordeling van de klachten merkt hij eerst het volgende op.

De SVB is wettelijk belast met de uitvoering van de regelgeving binnen de volksverzekeringen, en dus ook met de handhaving van die regelgeving, waaronder de AOW. Dit betekent dat de SVB ervoor moet zorgen dat er geen misbruik wordt gemaakt

van de AOW en onderzoek mag verrichten als de SVB vermoedt dat dit gebeurt. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat verzoekster, gelet op haar persoonlijke situatie (zij was getrouwd en de heer B. is een neef van haar die af en toe op haar huis paste), zich gekwetst voelt door het onderzoek. De Nationale ombudsman acht het echter gelet op de wettelijke taak van de SVB niet onjuist dat deze een onderzoek is gestart naar de woon- en leefsituatie van verzoekster (en de heer B.) nu de SVB aanwijzingen had dat zij en de heer B. samenwoonden.

Anders dan de SVB is de Nationale ombudsman echter wel van mening dat het onderzoek van de SVB (van 2009) wel degelijk een fraudeonderzoek betrof. Uit alles blijkt dat de SVB een duidelijk vermoeden van fraude had en daarom een onderzoek is gestart. De belangrijkste indicatie hiervoor is het gegeven dat het huisbezoek niet tevoren aangekondigd is, zowel niet bij verzoekster als bij de heer B. Conform de beleidsregels van de SVB wordt een huisbezoek in een individueel geval alleen niet tevoren aangekondigd als er een vermoeden van fraude bestaat. Verder wordt in de handhavingsrapportage van 2003 geadviseerd om in 2008 een nieuw onderzoek te verrichten omdat er dan wel sprake zou kunnen zijn van misbruik van de AOW. Uit het document 'opdracht tot huisbezoek' blijkt dat mede op basis van dit advies de SVB in 2009 het (fraude)onderzoek is gestart.

Hieronder komt de beoordeling van de klachten aan de orde.

Verzoekster klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) haar geen (concreet) antwoord heeft gegeven op de vraag waarom de SVB op 22 januari 2009 een bezoek heeft gebracht aan haar huisadres.

Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat een overheidsinstantie met het oog op de behartiging van hun belangen burgers actief en desgevraagd van adequate informatie voorziet. Dit betekent dat een overheidsinstantie vragen van burgers over de reden waarom zij een bepaalde handeling heeft verricht naar waarheid beantwoordt. Alleen om zwaarwegende redenen kan daarvan worden afgezien. De overheidsinstantie dient de burger wel met redenen omkleed erop te wijzen dat zij de vragen niet kan beantwoorden.

Verzoekster heeft de SVB een paar keer gevraagd haar uit te leggen wat de reden is geweest van het huisbezoek van 22 januari 2009. In haar laatste brief aan verzoekster ging de SVB voor het eerst wat specifiek in op de reden voor het huisbezoek. De SVB legde verzoekster daarin onder meer uit dat naar aanleiding van de uitwisseling van gegevens met de GBA haar adresgegevens naar voren zijn gekomen en dat na dossieronderzoek de SVB besloot een nader onderzoek uit te voeren. Dit resulteerde volgens de SVB uiteindelijk in het huisbezoek van 22 januari 2009.

Op vragen van de Nationale ombudsman heeft de SVB echter aangegeven dat de reden voor het huisbezoek van 22 januari 2009 gelegen lag in het feit dat de SVB vermoedde dat

verzoekster en de heer B. samenwoonden. Dit vermoeden berustte op de 1e aanvraag van verzoekster en een onderzoek in 2003 naar de woon- en leefsituatie van de heer B.

De Nationale ombudsman constateert dat de SVB in haar brieven aan verzoekster niet de ware reden heeft gegeven voor het huisbezoek. Niet gebleken is van zwaarwegende redenen om deze niet te geven. De Nationale ombudsman is dan ook van mening dat de SVB het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking heeft geschonden doordat zij verzoekster niet op de hoogte heeft gesteld van de ware reden van het huisbezoek. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Verzoekster klaagt er ook over dat medewerkers van de SVB op 22 januari zonder haar toestemming haar woning zijn binnengetroten en daarna aan een familielid verschillende vragen over haar persoonlijke leven hebben gesteld.

Een overheidsinstantie dient de grondrechten van burgers te respecteren, waaronder het huisrecht. Het huisrecht vindt bescherming in verdragen en de Grondwet en houdt in dat overheidsinstanties niet zonder toestemming van de bewoner een woning mogen binnengaan. Uitzonderingen hierop zijn in de wet geregeld.

Uit de verklaring van de SVB blijkt dat de medewerkers op grond van een aantal aanwijzingen aannamen dat de heer B. tenminste voor een deel woonachtig was in de woning en daarom gerechtigd was om hen toestemming te geven de woning te betreden. De belangrijkste vraag die in het kader van deze klacht aan de orde is: hadden de medewerkers de heer B. als bewoner mogen aanmerken? De Nationale ombudsman beantwoordt deze vraag om de volgende reden ontkennend.

De SVB was juist aan het onderzoeken of de heer B. bij verzoekster inwoonde. De medewerkers konden dus niet al voordat het onderzoek was afgerond, vaststellen dat de heer B. daadwerkelijk bij verzoekster inwoonde. Dat buurtbewoners van de heer B. erop wezen dat hij bij verzoekster zou wonen en de heer B. op de eerste aanbellen opendeed doen hier niets aan af. De Nationale ombudsman concludeert dat de medewerkers de heer B. niet als bewoner hadden mogen aanmerken en dus niet op zijn (mondelinge) toestemming af moesten gaan om de woning te betreden.

Afgezien van het voorgaande heeft de Nationale ombudsman ook geconstateerd dat de medewerkers van de SVB op andere punten de fout in zijn gegaan bij het binnentreden van de woning van verzoekster.

De SVB voert het beleid dat er een schriftelijke toestemming moet bestaan om een woning te betreden. Vaststaat dat deze schriftelijke toestemming niet gegeven is, niet door de heer B. en ook niet door verzoekster. Daarmee kan vastgesteld worden dat de medewerkers in strijd hebben gehandeld met het beleid van de SVB zelf. Door niet conform de eigen beleidsregels te handelen doet de SVB afbreuk aan het effect van deze regels.

Verder heeft de SVB erkend dat het beleid niet exact is uitgevoerd, maar dat zij conform inzichten vanuit het bestuursrecht c.q. jurisprudentie van mening is dat de toestemming van de heer B. om de woning van verzoekster binnen te treden rechtsgeldig is.

Uit de jurisprudentie hierover blijkt dat de toestemming om een woning binnen te treden alleen rechtsgeldig is als er aan bepaalde voorwaarden is voldaan, het zogenaamde

'informed consent'. Zo dienen de medewerkers die het huisbezoek afleggen zich te legitimeren, volledige en juiste informatie over reden en doel van het huisbezoek te geven en de gevolgen van een weigering mee te delen.

Eerder heeft de Nationale ombudsman geconcludeerd dat uit alles blijkt dat de SVB een vermoeden had dat de heer B. en verzoekster fraudeerden. In het geval er een vermoeden van fraude is dienen de medewerkers de betrokkene vóór het binnentreden van de woning erop te wijzen dat het niet meewerken aan het huisbezoek consequenties heeft voor de uitkering, in dit geval dus de AOW. Uit de handhavingsrapportage van 2009 en de antwoorden van de SVB blijkt niet dat de heer B. hierop gewezen is. Dit betekent dat de toestemming van de heer B., afgezien nog van het feit dat hij niet als bewoner aangemerkt had mogen worden, niet rechtsgeldig is omdat deze niet op basis van de 'informed consent' is afgegeven.

De Nationale ombudsman oordeelt dat het binnentreden door de SVB medewerkers van verzoeksters woning niet behoorlijk is. Samenvattend concludeert de Nationale ombudsman dat de SVB om de volgende redenen verzoeksters woning niet had mogen binnentreden.

Ten eerste hebben de medewerkers de heer B. ten onrechte als bewoner aangemerkt, terwijl (nog) niet was vastgesteld dat dit zo was.

Ten tweede heeft de SVB in strijd gehandeld met haar eigen beleidsregels aangezien de medewerkers zonder schriftelijke toestemming het huis van verzoekster hebben binnengetreden.

Ten slotte hebben de medewerkers de heer B. er niet op gewezen dat het niet binnenlaten consequenties heeft voor de hoogte van de AOW aangezien de SVB voor het afleggen van het huisbezoek een redelijk vermoeden van fraude had.

Gelet op het voorgaande is de Nationale ombudsman van mening dat de SVB het huisrecht van verzoekster heeft geschonden en daarmee in strijd gehandeld heeft met artikel 8, eerste lid, EVRM en artikel 10, eerste lid, Grondwet. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Het bovenstaande betekent ook dat alle handelingen die de medewerkers (in het kader van het onderzoek) in verzoekster woning hebben verricht, zoals het stellen van vragen

aan de heer B. over een vermeende samenwoning, onrechtmatig waren. De medewerkers hadden deze vragen in de woning niet mogen stellen aangezien zij verzoeksters woning niet hadden mogen binnentreden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is:

gegrond ten aanzien van het niet naar waarheid beantwoorden van verzoeksters vraag over de reden van het huisbezoek, wegens het schenden van het vereiste van actieve informatieverstrekking;

gegrond ten aanzien van het binnentreden van verzoeksters woning en het stellen van persoonlijke vragen aan de heer B., wegens het schenden van het huisrecht.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Achtergrond

Beleid SVB

De SVB is verantwoordelijk voor de handhaving van de regelgeving binnen de Volksverzekeringen, waaronder de AOW. Voor de bepaling van de hoogte van de AOW-uitkering is de woon- en leefsituatie van belang. Om de woon- en leefsituatie te controleren heeft de SVB als controlemiddel het afleggen van huisbezoeken.

De SVB heeft gedragsregels opgesteld voor de huisbezoeken. Deze zijn opgenomen in de beleidsregel 'Gedragsregels huisbezoek en bezichtigen woning (SB4234)'. Deze gedragsregels zijn mede ontwikkeld naar aanleiding van jurisprudentie en zijn als volgt.

Het huisbezoek wordt aangekondigd door middel van een aan de belanghebbende gerichte brief waarin de datum en het tijdstip van het huisbezoek worden genoemd. De SVB ziet van deze aankondiging in de volgende situaties af:

bij onderzoek dat wordt verricht om frauderisico's of een generiek fraudevermoeden in kaart te brengen; de te onderzoeken groep wordt in dat geval geïnformeerd door middel van een algemene aankondiging;

bij een duidelijk vermoeden van fraude in een individueel geval; in dat geval laat de SVB de aankondiging van het huisbezoek achterwege.

Verder heeft de SVB opgenomen dat de woning slechts met schriftelijke toestemming van de bewoner betreden mag worden.

Jurisprudentie

De Centrale Raad van Beroep (CRvB) heeft onder meer in de uitspraken van 11 april 2007 en 24 november 2009 voorwaarden vastgelegd voor het binnentreden van woningen door ambtenaren. Het ging in deze zaken weliswaar om ambtenaren van gemeentes, maar de uitspraken gelden voor al het openbaar gezag, waaronder dus ook voor de SVB.

De CRvB heeft bepaald dat een huisbezoek ter verificatie van het recht op bijstand een noodzakelijk en adequaat controle-instrument kan zijn. Bij het inzetten daarvan moet volgens de CRvB wel recht worden gedaan aan de in artikel 8, eerste lid, EVRM en artikel 10, eerste lid, Grondwet besloten waarborgen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De toestemming moet vrijwillig zijn verleend en op basis van 'informed consent'.

De 'informed consent' houdt in dat de toestemming van de belanghebbende berust op volledige en juiste informatie over reden en doel van het huisbezoek en over de gevolgen die het weigeren van toestemming voor de (verdere) verlening van bijstand heeft.

Dat betekent dat voordat een ambtenaar kan binnentreden, deze zich bij ieder huisbezoek moet legitimeren, mededeling doet van het doel van binnentreden, om toestemming vraagt om te mogen binnentreden en de gevolgen meedeelt van een weigering. De ambtenaar dient de rechthebbende er verder op te wijzen dat het weigeren van het huisbezoek gevolgen heeft voor de uitkering indien het uitvoeringsorgaan (voor het huisbezoek) gereede twijfel heeft over de juistheid van de gegevens die de cliënt eerder heeft verstrekt, voor zover deze van belang zijn voor het vaststellen van (omvang van) het recht op bijstand en niet op een andere effectieve en voor betrokkene minder belastende manier kunnen worden geverifieerd. Indien het uitvoeringsorgaan geen gereede twijfel heeft dient hij de rechthebbende erop te wijzen dat het weigeren van het huisbezoek geen gevolgen heeft voor de uitkering.

Wet-en regelgeving

Artikel 8 van het EVRM - Recht op eerbiediging van privéleven, familie- en gezinsleven

1. Een ieder heeft recht op respect voor zijn privéleven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie.
2. Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming

van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

Artikel 10 van het EVRM

1. Ieder heeft, behoudens bij of krachtens de wet te stellen beperkingen, recht op eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer.
2. De wet stelt regels ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met het vastleggen en verstrekken van persoonsgegevens.
3. De wet stelt regels inzake de aanspraken van personen op kennisneming van over hen vastgelegde gegevens en van het gebruik dat daarvan wordt gemaakt, alsmede op verbetering van zodanige gegevens.

2

2009.06085

de Nationale ombudsman