



Rapport

Datum: 9 januari 2001

Rapportnummer: 2001/005

Klacht

Op 14 september 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Vlissingen, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda. Nadat verzoekster nadere informatie had verstrekt, werd naar deze gedraging die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de naar haar mening onzorgvuldige wijze waarop de door de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda (SVB) genomen beslissing van 9 juni 1999 waarbij haar AOW-uitkering werd verlaagd tot stand is gekomen. Verzoekster klaagt er in het bijzonder over dat door de SVB onvoldoende is nagegaan of de beslissing om tot verlaging over te gaan op juiste feiten was gebaseerd. Daarnaast maakt verzoekster bezwaar tegen de summiere informatie die de SVB haar heeft gegeven in een aan haar gerichte brief van 28 mei 1999, waarin haar werd meegedeeld dat uit onderzoek was gebleken dat zij op één adres woont met de heer X en dat in verband hiermee een onderzoek werd gestart. Niet werd duidelijk waaruit een en ander was gebleken en waarom een onderzoek nodig was.

Achtergrond

1. Algemene Ouderdomswet (Wet van 31 mei 1956, Stb. 281)

Artikel 1, vierde lid:

"Van een gezamenlijke huishouding is sprake indien twee personen hun hoofdverblijf in dezelfde woning hebben en zij blijken geven zorg te dragen voor elkaar door middel van het leveren van een bijdrage in de kosten van de huishouding dan wel anderszins."

Artikel 15:

"1. De Sociale Verzekeringsbank is bevoegd controlevoorschriften vast te stellen. Deze voorschriften mogen niet verder gaan dan strikt noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van deze wet.

2. De pensioengerechtigde (is) verplicht de voorschriften op te volgen die de Sociale Verzekeringsbank ten behoeve van een doelmatige controle stelt."

Artikel 17a, eerste lid, aanhef en onder c:

"Onverminderd het elders in deze wet bepaalde terzake van herziening of intrekking van een besluit tot toekenning van ouderdomspensioen en terzake van weigering van

ouderdomspensioen, herziet de Sociale Verzekeringsbank een dergelijk besluit of trekt zij dat in:

c. indien het niet of niet behoorlijk nakomen van de verplichting bedoeld in artikel 15, tweede lid (...) ertoe leidt dat niet kan worden vastgesteld of nog recht op ouderdomspensioen bestaat."

2. Controlevoorschriften AOW, laatstelijk gewijzigd d.d. 30 september 1997, Stcrt.

nr. 187

Artikel 1:

"In dit besluit wordt verstaan onder:

a. de AOW: de Algemene Ouderdomswet;

b. de Bank: de Sociale Verzekeringsbank;

c. ouderdomspensioen: ouderdomspensioen of toeslag ingevolge Hoofdstuk III van de AOW;

d. de pensioengerechtigde: degene aan wie ouderdomspensioen is toegekend.

e. de partner: degene die op grond van artikel 1, tweede en derde lid AOW als echtgenoot van de pensioengerechtigde wordt beschouwd."

Artikel 2, eerste lid, aanhef en onder a.:

"Dit besluit is van toepassing op:

a. de pensioengerechtigde;"

Artikel 4, tweede lid, aanhef en onder c. en d.:

"Op verzoek van de Bank legt de in artikel 2, eerste lid, bedoelde persoon of instelling binnen de door de Bank gestelde termijn over:

(...)

c. bewijsstukken met betrekking tot het al dan niet voeren van een gezamenlijke huishouding met een partner;

d. andere door de Bank gevraagde bewijsstukken welke van belang zijn voor de vaststelling van het recht op, de hoogte van of de uitbetaling van het pensioen."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd 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. Tevens werd aan de Sociale Verzekeringsbank een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Sociale Verzekeringsbank deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Met ingang van 1990 ontvangt verzoekster van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Breda (SVB) een pensioen voor een ongehuwde ingevolge het bepaalde in de Algemene Ouderdomswet (AOW). Verzoekster is meer dan 30 jaar woonachtig op een adres in Vlissingen. Op hetzelfde adres woont ook de heer X. Tot 28 december 1998 woonde de heer X op dit adres met zijn echtgenote. Op 28 december 1998 is mevrouw X overleden. De heer X ontvangt ook een AOW-pensioen. Vóór het overlijden van zijn echtgenote ontving hij een pensioen voor een gehuwde. Met ingang van 1 januari 1999 werd zijn AOW-pensioen omgezet in een pensioen voor een ongehuwde.

2. Uit de signaleringslijst van de maand januari 1999 bleek de SVB dat het pensioen van de heer X was omgezet van een pensioen voor een gehuwde naar een pensioen voor een alleenstaande en dat op het adres van de heer X meerdere personen geregistreerd stonden.

3. In een brief van 28 mei 1999 schreef de SVB aan verzoekster onder meer:

"Uit onderzoek is gebleken dat u op één adres woont met de heer (X; N.o.).

In verband hiermee starten wij een onderzoek.

Op **donderdag 3 juni a.s. om 13.00 uur** wil ik u bezoeken om dit onderzoek voort te zetten. Wanneer dit tijdstip voor u niet uitkomt dient u zo spoedig mogelijk contact met mij op te nemen. Mijn telefoonnummer staat bovenaan deze brief."

De heer X ontving van de SVB een brief van gelijke datum en met dezelfde inhoud.

4. De SVB schreef in een brief van 9 juni 1999 aan verzoekster onder meer:

"U heeft geweigerd mee te werken aan een onderzoek inzake samenwonen. Daarom nemen wij aan dat u met ingang van 1 januari 1999 een gezamenlijke huishouding voert, zodat u voor de Algemene Ouderdomswet (AOW) niet langer als ongehuwd wordt aangemerkt. U wordt als gehuwd aangemerkt. In verband hiermee sturen wij u deze beslissing.

BESLISSING

Met ingang van januari 1999 hebt u recht op een AOW-pensioen van f 1.162,27 bruto per maand en een vakantie-uitkering van f 66,35 bruto per maand. Dit is 100% van het maximale AOW-pensioen voor een gehuwde of een ongehuwde die samenwoont.

Wij konden de betaling van uw AOW-pensioen niet tijdig aanpassen. Daardoor hebt u te veel AOW-pensioen ontvangen. Het ten onrechte betaalde AOW-pensioen (...) vorderen wij van u terug.

(...)

MOTIVERING VAN DEZE BESLISSING

Aan u werd een AOW-pensioen toegekend. Dit was 100% van het maximale AOW-pensioen voor een ongehuwde. Uw AOW-pensioen is herzien omdat u een gezamenlijke huishouding voert met een ander persoon."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder KLACHT.

C. Standpunt sociale verzekeringsbank

1. In reactie op de klacht liet de Sociale Verzekeringsbank weten dat een medewerker van de SVB op 20 mei 1999 telefonisch contact had opgenomen met verzoekster. De SVB gaf aan dat tijdens dit telefoongesprek aan verzoekster was meegedeeld waarom een onderzoek samenwonen moest plaatsvinden. De SVB deelde mee dat verzoekster tijdens dit gesprek duidelijk had laten weten niet aan een onderzoek te willen meewerken en dat daarom op 28 mei 1999 een brief aan verzoekster was gezonden. De SVB merkte op dat verzoekster in reactie daarop op 31 mei 1999 telefonisch te kennen had gegeven niet aan een onderzoek te willen meewerken. Het voor 3 juni 1999 geplande bezoek van een medewerker van de SVB aan verzoekster, zo gaf de SVB aan, heeft niet plaatsgevonden.

2. De SVB verstreekte onder meer een kopie van de telefoonnotitie die was gemaakt naar aanleiding van de telefoongesprekken tussen verzoekster en de medewerker van de SVB. In deze telefoonnotitie staat onder meer het volgende:

"Via de signaleringslijst samenlevingsvormen januari 1999 kwam naar voren dat de heer (X; N.o.) en (verzoekster; N.o.) op één adres wonen. De echtgenote van de heer (X; N.o.) is op 28 december 1998 overleden.

Op 20 mei gebeld met de mededeling dat ik een afspraak wilde maken om onderzoek samenwonen te starten. Zowel door (verzoekster; N.o.) en de heer (X; N.o.) werd ik zeer grof bejegend. (Verzoekster; N.o.) gaf nog wel te kennen dat zij al jaren kostgangster bij de heer en mevrouw (X; N.o.) was en kostgeld contant betaalde. Ik gaf haar het advies om dit in het vervolg via de bank te betalen zodat zij een bewijs van commerciële relatie kon overleggen.

Na veel gevloek en getier werd de hoorn op de haak gesmeten met de mededeling dat ik er beslist niet in kwam.

(...)

Op 31 mei belde (verzoekster; N.o.) op met dezelfde informatie als tijdens het telefoongesprek van 20 mei. Ik kwam er op 3 juni niet in en ze zou dit aan haar advocaat doorgeven. Ik heb haar uitgelegd dat, wanneer zij en de heer (X; N.o.) niet mee willen werken aan een onderzoek zij en de heer (X; N.o.) allebei met ingang van januari 1999 het gehuwdenpensioen gaan ontvangen. Ze zei dat we maar moesten doen wat we niet konden laten en smeed vervolgens (weer) de hoorn op de haak."

3. In antwoord op een aantal vragen van de Nationale ombudsman deelde de SVB onder meer het volgende mee:

"1. Indien uit een signaleringslijst blijkt dat twee personen op één adres wonen en wij over deze situatie nog geen nadere informatie hebben, zal de SVB een onderzoek instellen om vast te stellen of het AOW-ongehuwdenpensioen dat aan één of beiden wordt uitgekeerd terecht wordt uitgekeerd, dan wel dat aanpassing naar een gehuwdenpensioen dient plaats te vinden. Voor het al of niet starten van dit onderzoek is het niet relevant op welke wijze de desbetreffende samenwoonsituatie is ontstaan. De wet maakt daarin geen enkel onderscheid. Het enkele feit dat twee volwassenen die geen bloedverwant in de eerste graad van elkaar zijn, op hetzelfde adres wonen brengt met zich mee dat aan de hand van de concrete feiten en omstandigheden dient te worden beoordeeld of er al dan niet sprake is van het voeren van een gezamenlijke huishouding. Uiteraard is het voor betrokkenen in het onderhavige geval pijnlijk dat het overlijden van de echtgenote van één van hen de aanleiding is geweest voor het starten van een nader onderzoek naar de woonsituatie. Ook in deze gevallen dient de SVB zich echter te vergewissen van de rechtmatigheid van de

uitbetaalde AOW-pensioenen.

De SVB-buitendienstmedewerkers die het onderzoek doen zijn opgeleid om in hun contacten op correcte en attente wijze, doch wel zakelijk met de klanten om te gaan. De aspecten attentheid en begrip spelen des te meer een rol indien een onderzoek moet plaatsvinden naar aanleiding van een voorafgaand overlijden. Uit de klachtbrief van 11 september 1999 blijkt echter niet dat klaagster van oordeel is dat de buitendienstmedewerker met wie klaagster contact heeft gehad op dit punt te kort zou zijn geschoten. Daarnaast heeft de betrokken medewerker verklaard uit te hebben gelegd wat het doel van het te starten onderzoek was en bereid te zijn geweest op alle vragen zo veel mogelijk uitleg te geven. Uiteraard is moeilijk vast te stellen in hoeverre het accent van de telefonische benadering door onze medewerker meer of minder op het zakelijke aspect heeft gelegen (dit is uiteraard ook altijd een zeer subjectief gegeven) maar in elk geval kunnen wij nergens de indruk aan ontnemen dat klaagster door de betrokken buitendienstmedewerker onbehoorlijk of op anderszins tekortschietende wijze zou zijn benaderd. Veeleer lijkt de conclusie gerechtvaardigd dat klaagster - en zeker haar huisgenoot - niet gediend was van welke vorm van inmenging in hun privé-aangelegenheden ook maar.

2. Zoals ook bij de vorige vraag al werd aangegeven kunnen de omstandigheden die hebben geleid tot vermelding op de signaleringslijst geen rol spelen bij de beslissing een onderzoek te starten. Wel mag van de betrokken medewerkers worden verwacht dat zij in de contacten met de klanten zo veel mogelijk rekening houden met bijzondere feiten en omstandigheden die aan de zijde van de klant aan de orde zijn. De opleiding van de buitendienstmedewerkers is hierop ook gericht, al zullen er altijd verschillen zijn in de wijze waarop de verschillende medewerkers erin slagen in alle gevallen de meest ideale benaderingswijze te vinden. Wij zijn echter nogmaals van oordeel dat er in het onderhavige geval geen aanwijzingen zijn dat de betrokken medewerker in zijn benaderingswijze tekort zou zijn geschoten en de SVB heeft al helemaal geen aanwijzingen voor meer structurele problemen bij de contacten tussen SVB-medewerkers en klanten.

3. Er is gepoogd met betrokkenen een afspraak te maken voor het afleggen van een huisbezoek in het kader van het vaststellen van de leefsituatie. Tijdens een dergelijk huisbezoek zal uitgebreid aan de orde komen wat de reden is van het bezoek en het onderzoek, en wat de gevolgen van het onderzoek eventueel kunnen zijn. In een normaal verlopend voorafgaand telefoongesprek wordt uiteraard ook al uitgelegd wat het doel van het onderzoek is en kunnen de klanten hier desgewenst nader vragen over stellen. In het onderhavige geval zijn het juist klaagster en haar huisgenoot geweest die er voor hebben gekozen niet van de mogelijkheid gebruik te maken om zich op enig moment in alle rust uitgebreid te laten informeren en mee te werken aan het uitvoeren van een onderzoek. Tevens kan niet gezegd worden dat betrokkenen niet konden overzien hetgeen hun opstelling voor gevolgen zou kunnen hebben. Immers, nadat in het tweede telefoongesprek medewerking aan een onderzoek wederom geweigerd werd is aan

betrokkenen uitgelegd dat dit tot een verlaging van hun pensioen zou leiden. Deze mededeling heeft bij betrokkenen echter niet tot een andere opstelling geleid. Gelet op de zeer weerspannige opstelling van klaagster en haar huisgenoot heeft de SVB er verder geen heil meer in gezien uit eigener beweging nog verdere pogingen te ondernemen alsnog tot het maken van een afspraak te komen.

4. In het geval van klaagster en haar huisgenoot is nog niet feitelijk vastgesteld of door hun al of niet een gezamenlijke huishouding in de zin van de AOW wordt gevoerd. Doordat zij alle medewerking aan het daarvoor noodzakelijke onderzoek hebben geweigerd is er evenwel vooralsnog van uitgegaan dat er sprake is van het voeren van een gezamenlijke huishouding."

4. Vervolgens liet de SVB in antwoord op een aantal nadere vragen onder meer het volgende weten:

"In uw voornoemde brief doet u de suggestie dat een andere, meer begripvolle benadering van klaagster door de SVB wellicht tot een deëscalatie van de gang van zaken had kunnen leiden. Uiteraard zijn we met u eens dat redelijkerwijs zou mogen worden verwacht dat de kansen op beter verlopende contacten met betrokkenen groter zouden zijn geweest met een meer op hun situatie toegesneden brief.

Dit laat evenwel onverlet dat wij nog steeds van oordeel zijn dat wij op een weliswaar zakelijke, doch overigens op een alleszins gangbare en acceptabele wijze in contact zijn getreden met betrokkenen. Hierbij dient ook in acht te worden genomen dat het contact werd gezocht vijf maanden nadat het overlijden van de echtgenote van de heer (X; N.o.) had plaatsgevonden. In het algemeen mag worden verwacht dat men na ommekomst van een dergelijke periode weer enigszins in staat is om een beetje oog te hebben voor de wereld om zich heen en de verantwoordelijkheden die daarin genomen moeten worden. De hele situatie zou uiteraard heel anders beoordeeld hebben moeten worden indien wij ons binnen een onbetamelijk korte termijn en op dezelfde wijze als thans is gebeurd, tot klaagster zouden hebben gewend.

Maar zoals wij al eerder aangaven; naar ons oordeel hebben betrokkenen zich ook niet zozeer gekwetst gevoeld door het tijdstip en de wijze waarop met hun contact is gezocht, maar hebben zij veeleer ernstige bezwaren gevoeld tegen elke inmenging door de SVB in hun privé-zaken. De SVB acht het in die situatie niet haar (morele) taak om betrokkenen met alle beschikbare middelen te bewegen een andere houding aan te nemen, zolang haarzelf tenminste niets wezenlijks te verwijten valt ten aanzien van de wijze waarop zij heeft gehandeld.

Daarnaast achten wij het in de praktijk ook nauwelijks haalbaar om tot een dergelijke uitgebreide vorm van klantspecifieke benadering over te gaan. De massa-processen waarmee de SVB zich bezighoudt laten een dergelijke relatief veel tijd kostende wijze van

gevalsbehandeling niet toe. Het alternatief, nl. een mondelinge inleiding en toelichting indien betrokkene daaraan behoefte heeft en daar prijs opstelt, achten wij toereikend.

Hoewel wij dus - nogmaals - volledig kunnen onderschrijven dat een benadering zoals door u voorgesteld meer kans op medewerking van betrokkenen zou hebben gegeven, zijn wij van oordeel dat ons redelijkerwijs niet verweten kan worden zulks niet te hebben gedaan en dat als regel ook niet zullen doen.

Overigens zijn wij nog steeds bereid om de leefsituatie van betrokkenen te onderzoeken indien zij daarom verzoeken. Het zal daarbij echter ook dan noodzakelijk zijn om een onderzoek ter plaatse in te stellen."

Voorts liet de SVB het volgende weten:

"...De signaleringslijst is een door de computer gegenereerd resultaat van een adressen-bestandsvergelijking waarbij door de SVB maandelijks wordt gecontroleerd of er AOW-/Anw-gerechtigden zijn die met één ander op hetzelfde adres staan ingeschreven terwijl dit nog niet bij de SVB bekend is.

Zoals u op de lijst kunt zien wordt daarbij tevens vermeld hoe de samenwoonsituatie en de daaruit voortvloeiende signalering is ontstaan. In de meeste gevallen is de oorzaak van een signalering gelegen in een verhuisbericht zonder dat door de betrokken gerechtigde werd aangegeven dat hierdoor een samenwoonsituatie was ontstaan (code OMS). In het geval van (verzoekster; N.o.) staat de code AOG vermeld, hetgeen betekent dat de signalering is veroorzaakt doordat na de omzetting van een gehuwdenpensioen naar een ongehuwdenpensioen (i.c. het pensioen van de heer (X; N.o.) naar aanleiding van het overlijden van zijn echtgenote) bleek dat er niettemin ook nog een andere persoon op hetzelfde adres verbleef. Naar aanleiding van die resultaatmelding heeft een eerste onderzoek op dossierniveau plaatsgevonden waaruit bleek dat (verzoekster; N.o.) met het echtpaar (X; N.o.) op één adres had gewoond, en dat door het overlijden van mevrouw (X; N.o.) een situatie was ontstaan die zou kunnen duiden op het voeren van een gezamenlijke huishouding. Hierop is getracht een onderzoek te starten naar de wijze waarop de samenleefsituatie van (verzoekster; N.o.) en de heer (X; N.o.) gestalte was gegeven.

Zoals wij al eerder hebben aangegeven heeft bij het besluit tot het instellen van een nader onderzoek geen rol gespeeld hoe lang (verzoekster; N.o.) reeds op het adres van het echtpaar (X; N.o.) woonachtig was voordat mevrouw (X; N.o.) overleed. Dit speelt immers geen enkele rol bij de vraag of (verzoekster; N.o.) en de heer (X; N.o.) na het overlijden van mevrouw (X; N.o.) wellicht voldeden aan het criterium 'gezamenlijke huishouding' als bedoeld in artikel 1, lid 4, AOW.

De afloop is bekend: Nu betrokkenen, zonder dat de SVB hiervan in enige relevante mate een verwijt kan worden gemaakt, hun medewerking aan een nader onderzoek hebben geweigerd, is hun ongehuwdenpensioen omgezet tot een gehuwdenpensioen..."

5. Op verzoek van de Nationale ombudsman verstrekte de SVB een afschrift van een signaleringslijst waarin onder meer staat:

"(de heer X; N.o.) (het gezamenlijke adres; N.o.) AOG.

(verzoekster; N.o.) (het gezamenlijke adres; N.o.) AOG"

In de door de SVB eveneens overgelegde handleiding behorende bij de signaleringslijst is onder meer opgenomen:

"2.2 Te signaleren situaties

Op dit moment wordt een aantal situaties onderkend op grond waarvan een nader onderzoek gerechtvaardigd lijkt. Al deze situaties kunnen gevolgen hebben voor het recht.

(...)

D: Naar alleenstaanden omgezet gehuwdenpensioen terwijl één of meerdere personen op het adres van de gerechtigde geregistreerd staan.

Deze situatie wordt op de lijst weergegeven met "AOG".

D. Reactie verzoekster

In het kader van het onderzoek werd verzoekster in de gelegenheid gesteld om te reageren op de hiervoor onder C.2. opgenomen telefoonnotitie. Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoekster, die met ingang van 1990 ingevolge de Algemene Ouderdomswet (AOW) een pensioen ontving voor een ongehuwde, woont al jaren op hetzelfde adres als de heer X. De heer X woonde tot 28 december 1998 op dit adres met zijn echtgenote. De heer en mevrouw X ontvingen een AOW-pensioen voor gehuwden. Mevrouw X is op 28 december 1998 overleden. Als gevolg van het overlijden van mevrouw X werd het gehuwdenpensioen van de heer X omgezet in een pensioen voor een ongehuwde. Daardoor stonden op 1 januari 1999 op het adres van de heer X en van verzoekster twee personen geregistreerd die beide een AOW-pensioen voor een ongehuwde ontvingen.

Dit gegeven is voor de SVB aanleiding geweest zowel de heer X als verzoekster te benaderen met de mededeling dat een onderzoek zou worden ingesteld naar hun leefsituatie. Verzoekster heeft niet aan het onderzoek willen meewerken. In reactie daarop heeft de SVB op 9 juni 1999 besloten het AOW-pensioen met ingang van 1 januari 1999 om te zetten in een pensioen voor een ongehuwde die samenwoont.

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de door de SVB genomen beslissing van 9 juni 1999 tot stand is gekomen. In het bijzonder maakt zij er bezwaar tegen dat door de SVB onvoldoende is nagegaan of de beslissing op de juiste feiten was gebaseerd. Daarnaast klaagt verzoekster over de summiere informatie die de SVB haar heeft gegeven in de aan haar gerichte brief van 28 mei 1999 (zie BEVINDINGEN, onder A.3.).

II. Ten aanzien van het nagaan of de beslissing op de juiste feiten was gebaseerd

1. De SVB is belast met de uitvoering van onder meer de Algemene Ouderdomswet (AOW). Gelet op het belang van een juiste toepassing en het voorkomen van misbruik van de AOW, is de SVB genoodzaakt controle uit te oefenen. Pensioengerechtigden zijn ingevolge artikel 15, tweede lid, van de AOW gehouden aan een dergelijke controle mee te werken (zie ACHTERGROND, onder 1.). Indien niet aan een controle wordt meegewerkt is de SVB ingevolge artikel 17a, eerste lid, aanhef en onder c, van de AOW gehouden de uitkering te herzien of te weigeren (zie ACHTERGROND, onder 1.).

2. Verzoekster is door de SVB eenmaal telefonisch en eenmaal schriftelijk gevraagd aan het onderzoek naar de leefsituatie van haarzelf en de heer X mee te werken. Verzoekster heeft beide keren geweigerd haar medewerking te verlenen. Ook heeft zij tijdens een telefoongesprek dat op haar initiatief met de SVB heeft plaatsgevonden (het telefoongesprek van 31 mei 1999) te kennen gegeven niet aan een onderzoek mee te willen werken.

3. De SVB stelt zich op het standpunt dat de omstandigheden die hebben geleid tot vermelding op de signaleringslijst geen rol spelen bij de beslissing een onderzoek te starten.

De SVB geeft aan dat het voor betrokkenen pijnlijk is geweest dat het overlijden van de echtgenote van de heer X de aanleiding is geweest voor het starten van een nader onderzoek naar de woonsituatie. De SVB is van mening dat zij zich ook in deze gevallen dient te vergewissen van de rechtmatigheid van de uitbetaalde AOW-pensioenen.

De SVB deelde mee dat bij het besluit tot het instellen van een nader onderzoek geen rol heeft gespeeld hoe lang verzoekster reeds op het adres van het echtpaar woonachtig was voordat mevrouw X overleed. Volgens de SVB speelde dit geen enkele rol bij de vraag of verzoekster en de heer X na het overlijden van mevrouw X wellicht voldeden aan het criterium 'gezamenlijke huishouding' als bedoeld in artikel 1, lid 4 Algemene

Ouderdomswet.

4. De SVB is bij het nemen van haar beslissing tot onderzoek naar de leefsituatie enkel uitgegaan van de woonsituatie van verzoekster zoals deze haar uit de signaleringslijst was gebleken en heeft daarbij geen acht geslagen op de objectief vaststelbare omstandigheid die tot deze samenwoonsituatie heeft geleid. Het is niet juist dat de SVB bij haar signalering voorbij is gegaan aan de duur van de voorafgaande uitkeringssituatie van verzoekster en de heer X, noch bij haar signalering heeft betrokken de reden die heeft geleid tot de situatie dat op 1 januari 1999 twee personen op één adres stonden ingeschreven die beiden een AOW-pensioen voor ongehuwden ontvingen.

Daaraan doet niet af dat verzoekster de SVB niet in de gelegenheid heeft gesteld haar leefsituatie nader te onderzoeken, nu uit de beslissing van de SVB tot onderzoek naar de leefsituatie van verzoekster en de heer X niet is gebleken dat zij bij haar beslissing alle relevante feiten heeft betrokken.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de aan verzoekster gerichte brief van 28 mei 1999.

1. De SVB stuurde verzoekster op 28 mei 1999 een brief waarin haar werd meegedeeld dat een onderzoek werd gestart en dat het voornemen bestond haar op 3 juni 1999 te bezoeken om dit onderzoek voor te zetten. Als motivering voor het instellen van een onderzoek werd uitsluitend aangegeven dat was gebleken dat zij op één adres woonde met de heer X.

2. Gelet op de omstandigheden die het noodzakelijk maakten een onderzoek in te stellen, het feit dat het onderzoek - mede als gevolg van deze omstandigheden - naar zijn aard ingrijpend was in de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen en gelet op de wijze waarop het telefoongesprek van 20 mei 1999 was verlopen en de daarin getoonde onwilligheid van verzoekster om aan een onderzoek mee te werken, had van de SVB mogen worden verwacht dat zij verzoekster in de brief uitgebreid over de aanleiding van het onderzoek en over de inhoud daarvan zou informeren.

3. De SVB had dienen aan te geven dat uit de signaleringslijst van januari 1999 was gebleken dat op het adres van de heer X, wiens gehuwdenpensioen was omgezet naar een pensioen voor een alleenstaande, meerdere personen stonden geregistreerd en dat de vermelding op de signaleringslijst een gevolg was van het overlijden van mevrouw X. Vervolgens had de SVB dienen aan te geven dat zij, als uitvoerder van de AOW, gehouden was in een dergelijke gewijzigde situatie nader onderzoek te doen naar de leefsituatie van degenen die vermeld staan als bewoners van het op de signaleringslijst vermelde adres. De SVB had tenslotte dienen aan te geven waaruit het onderzoek zou bestaan, dat het onderzoek was gericht op het beoordelen of er al dan niet sprake was van

een gezamenlijke huishouding en wat daaronder wordt verstaan. Het is niet juist dat dit niet is gebeurd.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is gegrond.