

Rapport

Datum: 7 mei 2001

Rapportnummer: 2001/128

Klacht

Verzoeker klaagt over de afhandeling van zijn klachtbrief van 11 juli 2000 door de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Utrecht, bij brief van 18 augustus 2000, omdat daaruit volgens hem een verdedigende en vergoelijkende houding blijkt ten aanzien van gedragingen van medewerkers van de SVB in plaats van een onpartijdige.

Beoordeling

1. Verzoeker heeft bij de vestiging Utrecht van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) een klacht ingediend over: 1) onjuiste en/of te late voorlichting, 2) onnodig opvragen van informatie, 3) te late betaling van kinderbijslag en met name 4) onheuse bejegening door enkele medewerkers van de SVB, waarvan door één in het bijzonder. Verzoekers klachten vonden hun oorsprong in het onderzoek dat de SVB heeft uitgevoerd ter beoordeling van diens aanspraken op kinderbijslag voor zijn in Sri Lanka wonende kinderen. De SVB heeft bij brief van 18 augustus 2000 de eerste twee klachtonderdelen gegrond verklaard, het derde klachtonderdeel niet gegrond verklaard en zich onthouden van een oordeel over de bejegening.

2. Verzoeker klaagt over de afhandeling van zijn bejegeningsklacht door de SVB, omdat daaruit naar zijn zeggen een verdedigende en vergoelijkende houding blijkt ten aanzien van gedragingen van medewerkers van de SVB in plaats van een onpartijdige. Volgens verzoeker heeft de SVB alle ontkenningen over beledigende en impertinente opmerkingen van de betrokken medewerker(s) van de SVB klakkeloos voor waar aangenomen en heeft zij op verzoekers klachten geen herkenbare actie ondernomen. Daarnaast heeft hij met name de passage in de brief van de SVB: "Hiermee bewijst u uzelf geen goede dienst", als bedreigend ervaren.

3. De SVB heeft in reactie op de klacht het standpunt ingenomen dat de behandeling van verzoekers klacht door haar vestiging in Utrecht correct en in overeenstemming met de daarvoor bij de SVB geldende procedures is geweest. Ter verklaring van de door verzoeker als bedreigend ervaren passage heeft de SVB aangegeven dat het een primaire reactie betreft op de naar haar oordeel ongepaste suggestie van verzoeker dat het handelen van één van haar medewerkers, waarover hij heeft geklaagd, mogelijk rechtsradicaal en/of racistisch geïnspireerd zou zijn.

4. Uit het door de SVB naar aanleiding van verzoekers klachten ingestelde onderzoek blijkt dat de SVB de betrokken medewerkers telefonisch heeft benaderd, hen heeft geconfronteerd met verzoekers klachten en hen in de gelegenheid heeft gesteld daarop te reageren. De reacties van de betrokken medewerkers van de SVB (zie Bevindingen, onder C.) staan ten aanzien van het aspect van de bejegening lijnrecht tegenover de door verzoeker geschetste gang van zaken (zie Bevindingen, onder A.1). Vastgesteld kan

worden dat op grond van de van verzoeker en van de betrokken medewerkers van de SVB afkomstige informatie verzoekers standpunt niet aannemelijker noch overigens onaannemelijker is dan het standpunt van de betrokken medewerkers van de SVB. Andere informatie over de bejegening van verzoeker door de betrokken medewerkers van de SVB is niet voorhanden. De SVB kan zich dan in beginsel onthouden van een oordeel over de gegrondheid van de klacht. Daarmee geeft de SVB, anders dan verzoeker stelt, niet aan dat zij de ontkenningen van verzoekers klachten door haar medewerkers klakkeloos voor waar aanneemt. Immers, in dat geval zou de SVB verzoekers klacht op dit onderdeel ongegrond hebben moeten verklaren.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

5. De in het verlengde van voorgaande overweging te beantwoorden vraag is of de SVB naar aanleiding van verzoekers klacht diepergaand onderzoek had moeten verrichten. Het antwoord hierop luidt ontkennend. De contractuele arbeidsverhouding tussen de SVB als werkgever en haar medewerkers wordt onder meer beheerst door de in het Burgerlijk Wetboek dienaangaande opgenomen bepalingen over de arbeidsovereenkomst. Daarbij staan de begrippen goed werkgever- en werknemerschap centraal. Met het aangaan van een contractuele arbeidsverhouding spreken partijen wederzijds het vertrouwen in elkaar uit. Wanneer de SVB wordt geconfronteerd met een klacht over één of meer van haar medewerkers, dan moet zij daar uiteraard, vanuit een neutrale houding, onderzoek naar instellen, maar ook zal zij in beginsel mogen uitgaan van het in haar medewerkers uitgesproken vertrouwen. Dit betekent dat de SVB heeft kunnen volstaan met de waardering van de voorhanden zijnde, met elkaar strijdige verklaringen van verzoeker en van haar betrokken werknemers, tenzij deze, op voornoemd uitgangspunt gebaseerde houding, op grond van andere feiten of omstandigheden uitzondering had moeten lijden. Van dergelijke feiten of omstandigheden is echter niet gebleken. Tegen deze achtergrond, en gelet voorts op het feit dat de SVB haar medewerkers op klantgerichtheid traint en dat zij steekproefsgewijs klanttevredenheidsonderzoeken uitvoert, hoefde de SVB op grond van verzoekers klacht geen nader onderzoek te doen naar mogelijke motieven bij haar betrokken medewerkers die in de weg zouden hebben kunnen staan aan een correcte invulling van de op hen rustende verplichtingen uit hoofde van goed werknemerschap. De door de SVB naar aanleiding van verzoekers klachten verrichte actie - het telefonisch horen van de betrokken medewerkers - acht de Nationale ombudsman in dit geval dan ook een toereikende (re)actie.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

6. Verzoeker heeft voorts geklaagd over de passage in de brief van de SVB, waarin zij hem heeft meegedeeld dat de door hem gebruikte termen rechtsradicaal en/of racistisch

als zeer kwetsend zijn ervaren door de betrokken medewerker en dat zij de formulering van verzoekers overweging in dit verband insinuerend en onnodig grievend heeft ervaren.

Daarmee zou verzoeker zichzelf geen goede dienst hebben bewezen, aldus de SVB.

De SVB heeft tijdens de hoorzitting vastgesteld en ook schriftelijk vastgelegd hoe zij verzoekers opmerking in zijn klachtbrief in dit verband heeft moeten duiden. Verzoeker voelde zich door de SVB tekort gedaan en had daarbij aangegeven dat hij onderzoek wenselijk achtte naar motief of motieven voor de in zijn visie onbehoorlijke handelwijze van de afdeling internationaal van de SVB in het algemeen, en van één betrokken medewerker van de SVB in het bijzonder. Als een mogelijk motief naast andere motieven heeft verzoeker rechtsradicalisme en/of racisme genoemd. Gelet hierop had de SVB kunnen, maar ook moeten volstaan met de uitleg dat zij - nu verzoeker geen argumenten had aangevoerd - geen nader onderzoek zou instellen naar mogelijke motieven voor de gedragingen, waar verzoeker over had geklaagd en waarover de SVB, na het door haar verrichte onderzoek, geen oordeel kon vellen.

Daarnaast gaat van de cryptische opmerking in de brief van de SVB: "Hiermee bewijst u uzelf geen goede dienst", ontegenzeggelijk de suggestie uit dat de SVB iets 'nadeligs in petto' had voor verzoeker. De SVB heeft daarmee een signaal afgegeven, dat verzoeker zou kunnen opvatten - en door hem ook zo is opgevat - als een dreiging van de SVB om gebruik te maken van haar machtspositie in haar relatie met hem. De SVB had zich dienen te beperken tot een zakelijke behandeling van verzoekers klacht, die zij op zich beschouwd voldoende uitputtend heeft behandeld. Voor zover zij echter de mogelijkheid heeft gehad om het geschonden vertrouwen (ten minste gedeeltelijk) te doen herstellen, is die mogelijkheid teniet gedaan met de opname van de vanuit een emotie ingegeven passage. De SVB had deze passage dan ook vanuit het oogpunt van zorgvuldigheid en professionalisme achterwege moeten laten.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is niet gegrond, met uitzondering van de in overweging 6. van de beoordeling genoemde opmerkingen van de SVB in haar brief van 18 augustus 2000; op dit onderdeel is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 20 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Utrecht.

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

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. Daarnaast werd aan de SVB een aantal vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen. De Sociale Verzekeringsbank gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 11 juli 2000 diende verzoeker een klacht in bij de vestiging Utrecht van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Deze luidt als volgt:

"...Hierbij dien ik een klacht in tegen E., medewerker aan de SVB Utrecht.

De achtergrond is de volgende. Ik ben getrouwd met een Sri Lankaanse. Mijn gezin woont op Sri Lanka. (...) We hebben drie kinderen. Deze vier jaren (vanaf januari 1996; N.o.) vervul ik prompt en stipt alle formaliteiten die de SVB van mij vraagt.

Hieronder een reeks incidenten uit de laatste acht maanden.

De jongste is op 3 juni 1999 geboren. Haar geboortebewijs kon ik door vertragingen bij de Sri Lankaanse bureaucratie pas op 8 december 1999 bij de SVB inleveren. Toen heb ik tevens een kopie van haar Nederlandse paspoort overhandigd. Toen ik terugkeerde in januari bleek dat de geboorteakte niet was verwerkt. Na veel bellen bleek bovendien dat ergens in het najaar de hoogte van de bijdrage per kind was gewijzigd en dat nader onderzoek naar de hoogte van mijn bijdrage gaande was. Op 27 januari heb ik alle nodige betaalbewijzen nog eens opgeleverd. Ik kreeg de kinderbijslag pas op 9 februari 2000, negen weken nadat ik het geboortebewijs had overhandigd.

Met de beslissing kreeg ik meteen een brief gedateerd 31 januari met de vraag naar een bewijs van in leven zijn van alle drie de kinderen. Maar op 9 december al had ik, omdat ik spoedig daarna naar Sri Lanka zou gaan, gevraagd of er binnenkort een bewijs van in leven zijn nodig was. Mij werd meegedeeld - wat ik ook al op 24 februari 1999 van de heer V. heb vernomen - dat een dergelijk verzoek pas in kwartaal drie van 2000 zou komen. Dus omdat er een kind wordt geboren, vraagt E. meteen even of ik aan wil tonen dat de andere kinderen nog leven.

Ik heb het na veel moeite verkregen bewijs van in leven zijn op 16 maart persoonlijk overhandigd aan het kantoor van de SVB. Pas op 25 of 26 april werd het bedrag op mijn rekening gestort. Verwerking aangeleverde gegevens zes weken. Dat was niet nodig geweest als men als dat dan zo nodig moest, bij het vragen naar het bewijs van in leven zijn rekening had gehouden met de tijd die het kost zo'n bewijs te krijgen en die vraag bijvoorbeeld voor het tweede kwartaal had gesteld. Irritant en incident 3.

Toen ik om informatie opbelde, suggereerde de juffrouw aan de lijn dat het een en ander "nog snel was gegaan" en ik "maar blij moest zijn". Dat is niet klantvriendelijk.

Net was het geld voor kwartaal 1 2000 binnen, of ik krijg een brief, gedateerd 2 mei, met erin ingesloten drie maal een onderhoudsverklaring. Een verklarend schrijven ontbrak.

Toen ik opbelde, bleek het hier te gaan om een jaarlijkse controle.

Hierbij vroeg de SVB mij ook om een bewijs dat de kinderen bij mijn vrouw wonen, terwijl die informatie op het gewaarmerkte bewijs van in leven zijn staat, waarvan E. me net het origineel had teruggestuurd. Dat gegeven was E. dus al bekend.

Echt ergerlijk is het volgende. Op die drie formulieren zijn de namen van alle drie de kinderen verkeerd of onvolledig.

Op mijn verzoek tijdens dat telefoongesprek met die juffrouw om dan de namen te wijzigen werd wel heel vreemd gereageerd. Toen ik de persoon in kwestie erop wees dat mijn jongste dochter twee voornamen heeft, zei ze dat de SVB altijd maar één voornaam invult. Ja? Mijn andere twee kinderen stonden met twee voornamen op het formulier, waarvan de tweede steeds hun achternaam is. Verkeerde voorlichting en incident 8.

En dan komt die klantvriendelijke juffrouw met de opmerking dat het mij nu pas opvalt en dat ik niet moeilijk moet doen. Toen ik opmerkte dat ik een goede behandeling wens en dat ik daarvoor nogal wat belasting betaal, zei die persoon (ik citeer letterlijk): "dat hoop ik". Onbeschoft optreden en incident 9.

Op 9 of 14 juni overhandigde ik persoonlijk de SVB de gevraagde informatie. Het bleek dat in tegenstelling tot wat die onbeleefde juffrouw aan de telefoon had gezegd, de namen van mijn kinderen toen niet waren gewijzigd. Verkeerde voorlichting alweer.

Goed, ik lever de formulieren in, waarop ik de juiste namen had aangegeven, and *that's it*. Niet met E. Ik ontving van hem een ongetekende brief gedateerd de 23e juni. Ongetekend, dat is incident 11.

In die brief staat dat niet tot betaling van de kinderbijslag "kan" worden overgegaan voor de volgende informatie is ontvangen. Ik citeer: "Teneinde de exacte namen van de kinderen waarvoor u kinderbijslag aanvraagt te kunnen achterhalen, dienen wij over geboorteakten

te beschikken waaruit deze namen duidelijk blijken. Wij kunnen deze niet op grond van een mondelinge reactie wijzigen." Dit is the limit. Mijn kinderen zijn ingeschreven bij de SVB op vertoon van door de Nederlandse ambassade in Sri Lanka gewaarmerkte geboorteakten. Als ik de SVB daarop wijs, gaat ze niet te rade bij de in mijn dossier voorhandige kopieën, maar wordt de overbodige bewijslast bij mij gelegd. Dit is de tweede maal dat E. voor kwartaal twee 2000 informatie vraagt die ik al gegeven heb.

Op 28 juni ben ik met de geboortebewijzen naar de SVB gegaan. De man aan de frontoffice haalde E. erbij. Toen kwam het tot de volgende incidenten:

E. stelde zich niet voor, maar kende mijn zaak overduidelijk. Hij bevestigde pas op een vraag van mij zijn naam.

Hij maakte me duidelijk dat hij ervan uitging dat de SVB alles goed had gedaan en dat ik het tegengestelde maar moest aantonen. Maar ook dat hij de fysieke file niet had geraadpleegd. Ik citeer: "Als u komt is dat voor ons makkelijker." Dat is het misbruiken van de klant voor eigen plichtverzaking.

Meteen nadat hij de geboortebewijzen in handen kreeg ging E. fanatiek zitten zoeken naar mogelijke foutjes. Ik overdrijf niet. Hij nam niet eens de tijd om de geboortebewijzen door te lezen, maar sprong van punt tot punt. Dat is incident 15.

Toen ik mijn ergernis daarover uit sprak, kreeg ik als antwoord (ik citeer): "U komt hier geld halen". Op mijn opmerking dat de SVB op zich heeft genomen de wettelijke verplichting tot betaling van de kinderbijslag correct uit te voeren, reageerde hij niet. Uitermate onbeschoft optreden en incident 16.

E. bestond het daarna de volstrekt impertinente vraag te stellen, waarom mijn kinderen verschillende achternamen hebben. Hier heeft de SVB niets mee te maken, als ik de pleegvader van de kinderen van mijn vrouw ben, moet dat voldoende zijn. E. antwoordde dat hij vond dat die vraag wel expliciet binnen zijn taak valt. Buitengewoon impertinent.

Daarna liep E. weg zonder groet en zonder uitsluitsel te geven. Toen ik hem terug riep, zei hij dat hij de geboortebewijzen aan een hogere zou voorleggen, en liep weer zonder groet weg.

Al twee kwartalen achter elkaar is de kinderbijslag pas na vele weken binnen gekomen. Het is nu 11 juli en weer is de betaling van de kinderbijslag over tijd, hoewel alle gegevens bij de SVB binnen zijn.

Mevrouw/meneer de Directeur, dit gaat alle perken te buiten. De frontoffice geeft me verkeerde informatie of wordt overruled. Aan de telefoon word ik geschoffeerd. De dames zullen wel op het kerkhof liggen. E. voert zijn taken niet uit en gedraagt zich schofterig. Het gaat hier natuurlijk niet meer om toeval. Aan E.'s optreden ligt een patroon ten grondslag.

De bewijslast ligt bij de burger en E. zal dit gegeven tot het uiterste benutten om mij als klant te tergen. Zo ontstaat het beeld dat het E. helemaal niet om die kinderen gaat, en nog minder om correcte uitbetaling van de kinderbijslag te regelen. E. wil mij op een foutje betrappen en de betaling van de kinderbijslag stop zetten. Dat ondanks het feit dat ik al vier jaar lang stipt alle verklaringen bezorg waar de SVB mij om vraagt. Er zijn dus andere motieven in het spel.

Het gaat veel verder dan bureaucratische klungeligheid. Ik verzoek onderzoek naar het volgende: Gaat het hier om een persoonlijke vendetta? Gaat het hier wellicht om rechtsradicaal en/of racistisch geïnspireerd handelen door E.?

Ik stel voor dat de SVB de bureaucratische terreur tegen mij en mijn gezin staakt, E. met onmiddellijke ingang verbiedt zich verder nog met mijn kinderbijslag te bemoeien, haar verontschuldiging aanbiedt, en in overleg met mij herkenbaar klantgerichte maatregelen neemt om herhaling van het gebeurde te voorkomen. Daarbij denk ik aan instelling van een contactpersoon met een normale taakopvatting.

Ik geloof dat strenge disciplinaire maatregelen tegen E. ook de publieke zaak dienen. Als ik, een Nederlandse autochtoon, financial administrator bij Defensie, en binnen enige maanden gepromoveerd aan de Universiteit van Leiden, door E. behandeld kan worden op een manier die ik alleen als bureaucratische terreur kan karakteriseren, hoe behandelt deze figuur dan nieuwkomers en andere allochtone ingezetenen van dit land?

Gezien deze ervaringen zal u begrijpen dat de SVB bij mij een enorme credibility gap heeft. Ik acht het daarom essentieel dat ik in de gelegenheid word gesteld in een vroeg stadium van het onderzoek mijn klachten mondeling toe te lichten. Ik ga er van uit dat ik van de uitkomst van het onderzoek en de maatregelen die daaruit voortvloeien op de hoogte word gesteld. Ik ben beledigd in mijn rechtsgevoel. Deze zaak loopt niet met een sisser af. Als ik niet binnen de in de brochure aangegeven termijn een bevredigend antwoord krijg, kunt u er 100% zeker van zijn dat ik mijn klacht elders zal deponeren..."

2. De SVB behandelde verzoekers klacht in een hoorzitting op 1 augustus 2000. Van deze hoorzitting maakte de SVB het volgende verslag op:

"...Korte omschrijving van de zaak:

Het gezin van (verzoeker; N.o.), zijn vrouw en drie kinderen, wonen in Sri Lanka. Na de geboorte van Y., hebben zich in het contact van (verzoeker; N.o.) met de Sociale Verzekeringsbank verschillende incidenten voorgedaan.

Bij brief van 11 juli 2000 heeft (verzoeker; N.o.) een klacht ingediend over de heer E., medewerker van de Sociale Verzekeringsbank Vestiging Utrecht. In de brief heeft (verzoeker; N.o.) 19 incidenten genoemd.

Hoorzitting:

(...)

De klachten van (verzoeker; N.o.) worden, aan de hand van zijn brief, puntsgewijs besproken.

1. De kinderbijslag voor Y. ontving (verzoeker; N.o.) pas op 9 februari 2000, negen weken nadat hij het geboortebewijs bij de SVB had ingeleverd. (De voorzitter; N.o.) legt uit hoe de beoordeling van het recht op kinderbijslag bij de SVB plaatsvindt. Er is een medewerker die beoordeelt of er recht op kinderbijslag bestaat. Vervolgens vindt er een controle plaats door een andere medewerker. Deze dubbele toets vindt plaats om foute beslissingen van de SVB te beperken en om mogelijke fraude door medewerkers van de SVB te voorkomen. Op 8 december 1999 ontving de Sociale Verzekeringsbank de geboorteakte van Y. geboren op 3 juni 1999. Tevens is een kopie van het Nederlands paspoort overhandigd. Door de SVB werd vervolgens nagegaan of er over het derde en vierde kwartaal van 1999 voldoende was bijgedragen in het onderhoud van drie kinderen, wat het geval was. De heer E., die de beoordeling uitvoerde, achtte het juist dat er recht bestond op kinderbijslag voor Y. De medewerker die de controle uitvoerde, was echter van mening dat de SVB over een bewijs van in leven zijn van Y. diende te beschikken en dat er nog niet tot uitbetaling over kon worden gegaan. De heer E. heeft op basis van het paspoort de kinderbijslag over het derde en vierde kwartaal van 1999 voor Y. alvast uit laten betalen en voor de kinderbijslag over het eerste kwartaal van 2000 gevraagd om een bewijs van in leven zijn. (Verzoeker; N.o.) merkt op dat er een paspoort van Y. afgegeven oktober 1999 bij de SVB aanwezig was, waarom was dan een bewijs van in leven zijn nodig? Er wordt geen paspoort afgegeven voor iemand die niet in leven is. (De voorzitter; N.o.) legt uit dat de SVB verplicht is bepaalde documenten, zoals een bewijs van in leven zijn, op te vragen en dat er een controle plaatsvindt door de Accountantsdienst. Wordt er tot betaling van kinderbijslag overgegaan zonder dat een benodigd bewijs van in leven zijn aanwezig is, dan wordt de betaling als onrechtmatig door de Accountantsdienst aangemerkt.

2. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij, omdat het verkrijgen van documenten uit Sri Lanka veel moeite kost, vóór zijn vertrek naar Sri Lanka naar de SVB is gegaan en heeft gevraagd of er binnenkort nog een document uit Sri Lanka nodig zou zijn. Er werd hem toen medegedeeld dat pas in het derde kwartaal van 2000 bewijzen van in leven zijn nodig zouden zijn. Tot zijn verbazing ontving (verzoeker; N.o.) de brief van 31 januari 2000 met het verzoek om een bewijs van in leven zijn voor drie kinderen! Hij was dus in december 1999 verkeerd voorgelicht. (De voorzitter; N.o.) legt uit dat er in beginsel om de twee jaar om een bewijs van in leven zijn van in het buitenland wonende kinderen wordt gevraagd. Toen de heer E. er door de controlerende medewerker mee werd geconfronteerd dat er voor Y. een bewijs van in leven zijn nodig was, is besloten gelijk voor drie kinderen een bewijs voor in leven zijn op te vragen. Dit omdat het voor (verzoeker; N.o.) eenvoudiger en goedkoper werd geacht in één keer een bewijs van in leven zijn voor drie kinderen over te

leggen dan in het eerste kwartaal een bewijs van in leven zijn voor Y. en in het derde kwartaal nog een bewijs van in leven zijn voor de andere kinderen te moeten leveren. (Verzoeker; N.o.) is van mening dat men hem al in december 1999 had moeten informeren dat het bewijs van in leven zijn nodig was. De medewerkers aan het loket dienen juiste informatie te verschaffen. (De voorzitter; N.o.) legt uit dat de medewerkers nationaal en internationaal loketdiensten draaien. Het kan voorkomen dat een medewerker nationaal bewijsstukken inneemt van een klant die kinderen in het buitenland heeft. De medewerker nationaal heeft niet die specialistische kennis die een medewerker internationaal wel heeft. (Verzoeker; N.o.) vindt dat de medewerker dan contact op moet nemen met iemand van de afdeling internationaal. Dat voorkomt dat er onjuiste informatie wordt verschaft.

3 en 4. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat de SVB voor het eerste kwartaal van 2000 een bewijs van in leven zijn opvraagt terwijl zij weet dat het lang duurt voordat zo'n bewijs geleverd kan worden. (Verzoeker; N.o.) kreeg pas na zes weken na inlevering van het bewijs van in leven zijn de kinderbijslag. Toen (verzoeker; N.o.) een medewerker van de SVB aan de telefoon kreeg, werd hem verteld dat hij maar blij moest zijn en dat het nog snel was gegaan. (Verzoeker; N.o.) is van mening dat de SVB geen rekening houdt met de klant. Als de klant te laat reageert wordt er een maatregel opgelegd, maakt de SVB een fout, dan moet de klant niet zeuren.

5 en 6. (Verzoeker; N.o.) begreep niet dat er bij brief van 2 mei 2000 opeens drie onderhoudsverklaringen werden opgestuurd die hij in moest vullen. Op deze verklaringen werd gevraagd naar informatie die al bij de SVB bekend was. (De voorzitter; N.o.) legt uit dat het SVB kantoor in Utrecht voor september 1999 bestond uit twee kantoren: één in Utrecht en één in Amersfoort. Het blijkt dat de kantoren op sommige punten verschillende werkwijzen hanteerden. In Amersfoort was men gewend elk jaar een onderhoudsverklaring te sturen, in Utrecht niet. Na overleg is besloten dat de werkwijze zoals die in Amersfoort werd gehanteerd, in het vervolg zal worden uitgevoerd. In het verleden werd het dossier van (verzoeker; N.o.) behandeld door het SVB kantoor te Utrecht. Daarom werd hij nu voor het eerst geconfronteerd met het verzoek om de onderhoudsverklaringen in te vullen.

7 t/m 9. Op de formulieren stond de naam van de kinderen verkeerd/onvolledig. Toen (verzoeker; N.o.) hier tijdens een telefoongesprek op wees, werd hij verkeerd voorgelicht en onbehoorlijk te woord gestaan. (De voorzitter; N.o.) vertelt dat op onderhoudsverklaringen de eerste voornaam, evt. een initiaal van de tweede voornaam en de achternaam van het kind vermeld wordt. (De voorzitter; N.o.) zegt dat in het verleden per abuis de tweede voornaam als eerste gedeelte van de achternaam in de computer is ingevoerd. In beschikkingen en verzoeken om informatie zet de SVB in het algemeen slechts de voornaam van het kind. Nu kreeg (verzoeker; N.o.) voor het eerst onderhoudsverklaringen opgestuurd, waarbij voor het eerst de foutieve naam opviel.

10 t/m 12. Hoewel telefonisch was medegedeeld dat de namen veranderd zouden worden, is dat niet gebeurd. Wel kreeg hij van de heer E. een ongetekende brief waarin vermeld

staat dat de namen niet mondeling gewijzigd kunnen worden. (Verzoeker; N.o.) vindt het vreemd dat hij opnieuw bij de SVB langs moest komen om geboorte-akten in te leveren, terwijl de SVB deze in het dossier heeft zitten. Hij moest hiervoor extra moeite doen. (De voorzitter; N.o.) deelt mee dat zij diverse stukken uit het archief heeft opgevraagd. (Kopie van) de geboorteakten bevonden zich in het archief en de SVB had de geboorteakten derhalve al in het bezit.

13 t/m 18. Toen (verzoeker; N.o.) op 28 juni 2000 aan het loket van de SVB kwam, haalde de dienstdoende medewerker de heer E. erbij. (Verzoeker; N.o.) heeft zich bijzonder aan het optreden van de heer E. gestoord. De heer E. stelde zich niet voor, probeerde (verzoeker; N.o.) op een fout te betrappen en kon geen uitsluitel geven of nu alle problemen waren opgelost. (De voorzitter; N.o.) zegt dat zij de heer E. heeft gevraagd naar het verloop van dit gesprek. Om te voorkomen dat (verzoeker; N.o.) nogmaals om nadere informatie zou moeten worden gevraagd, is de heer E. direct nagegaan wat in de geboorteakten stond vermeld. Het is niet de bedoeling van de heer E. geweest impertinente vragen te stellen. De heer E. kon geen uitsluitel geven omdat zijn beslissing nog door een controleur zou moeten worden goedgekeurd. (Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hem dat niet is uitgelegd.

(Verzoeker; N.o.) zegt door het hele gebeuren in zijn rechtsgevoel te zijn beledigd. Hij heeft het gevoel dat de SVB hem op een fout wil betrappen om de betaling van kinderbijslag te kunnen stopzetten. Er wordt door de medewerkers niet fatsoenlijk gecommuniceerd met de klant.

(De voorzitter; N.o.) vraagt hoe (verzoeker; N.o.) op de gedachte komt dat de heer E. rechtsradicaal of racistisch zou zijn, naar haar mening zijn dit ernstige beschuldigingen. Uit hetgeen zij van de heer E. weet, blijkt absoluut niet dat hij racistische opvattingen heeft.

(Verzoeker; N.o.) geeft uitdrukkelijk aan dat hij de heer E. niet ervan heeft beschuldigd rechtsradicaal of racistisch te zijn. Hij legt uit dat hij in het handelen van de afdeling internationaal, en van de heer E. in het bijzonder, een patroon heeft opgemerkt. Hij wil graag dat onderzocht wordt wat het motief van dit handelen is. Gaat het hier om klungeligheid, is het handelen gericht tegen één persoon of heerst er de opvatting "dit zal wel een fraudeur zijn, net als al die andere mensen".

(Verzoeker; N.o.) geeft aan dat hij in dit gesprek uitleg heeft gekregen over zaken die hij niet begreep en het prettig vond zijn klachten mondeling toe te kunnen lichten. Hij wenst dat de onbehoorlijke bejegening van de SVB jegens hem ophoudt.

(De voorzitter; N.o.) geeft aan dat zij, alvorens een beslissing te nemen, de medewerkers van de SVB waarover (verzoeker; N.o.) klachten heeft geuit, zal horen..."

3. In reactie op het verslag van de hoorzitting liet verzoeker bij brief van 8 augustus 2000 het volgende weten:

"...Hierbij reageer ik kort op het verslag van de hoorzitting, die ik enige dagen geleden ontving. Het verslag is in het algemeen een juiste weergave van het uitgebreide gesprek dat ik op 1 augustus (...) heb gehad. Hiervoor mijn dank.

In het algemeen juist, vandaar de volgende opmerkingen.

Bij punt 1 is weggelaten mijn antwoord dat de interne procedures binnen de SVB niet tegen de klant moeten worden gebruikt. Ik heb toen en in de loop van het gesprek diverse malen mijn bevreemding over uitgesproken dat schijnbaar een accountant binnen de SVB het laatste woord heeft. Ik acht dat onjuist. Zeker als daarmee de som totaal van de verzoeken van de SVB aan mij het karakter van een bureaucratische terreur krijgt.

Ik acht het niet juist dat het driemaal door (de voorzitter; N.o.) genoemde punt dat E. mijn klacht heeft doorgenomen om te kijken of hij een aanklacht tegen mij zou kunnen indienen, niet is vermeld. Hieruit blijkt toch eens te meer dat E. helemaal niet onder de indruk is van het feit dat hij een klant van de SVB diep in zijn rechtsgevoel kwetst.

Uitleg van de kant van de SVB heeft zeker zin. Maar dit neemt niet de oorzaken van mijn klacht weg. Deze hebben in mijn geval geleid tot 19 incidenten in een half jaar, gedeeltelijk van bureaucratische aard, gedeeltelijk in de sfeer van onbeschofte opmerkingen en gedragingen. Als dat mij overkomt, overkomt het anderen ook. Mijn klacht blijft.

Mijn waardering voor de hoorzitting en uw verslag ook, laat ik daar duidelijk over zijn..."

4. Bij brief van 18 augustus 2000 ontving verzoeker van de SVB haar beoordeling van zijn klacht. Deze brief luidt als volgt:

"...Naar aanleiding van uw klacht hebben wij een onderzoek ingesteld en dit heeft geleid tot de volgende constatering:

Op 8 december 1999 heeft u de SVB voor het eerst geïnformeerd over de geboorte van uw dochter Y. op 3 juni 1999. De SVB moest daardoor opnieuw onderzoeken of over het 3e en 4e kwartaal van 1999 voldoende was bijgedragen in het onderhoud, te weten voor drie kinderen in plaats van twee. Een dergelijk onderzoek neemt uiteraard enige tijd in beslag. Over het 4e kwartaal van 1999 ontbraken nog enkele betaalbewijzen, welke u op 27 januari 2000 bij ons aan het loket heeft ingeleverd. De kinderbijslag voor het 3e kwartaal van 1999 voor Y. is vervolgens op 3 februari 2000 door de SVB betaald. De SVB is op grond van art. 18 van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) verplicht de kinderbijslag zo spoedig mogelijk te betalen, doch uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het kwartaal waarover recht op kinderbijslag bestaat. De kinderbijslag over het 4e kwartaal van 1999 is voor alle drie de kinderen op 3 februari 2000 betaald. Deze betaling valt derhalve binnen

de wettelijke termijn. De betaling van kinderbijslag over het 3e kwartaal van 1999 voor Y. is verricht op 3 februari 2000, derhalve buiten de termijn van drie maanden na afloop van het kwartaal waarover recht bestaat. De SVB meent echter dat in dit geval niet aan die termijn voldaan kon worden, daar u de SVB eerst op 8 december 1999 heeft ingelicht over de geboorte van Y. Hierdoor was extra onderzoek noodzakelijk geworden. U heeft op 8 december 1999 een aanvraag ingediend om kinderbijslag voor uw dochter Y. De termijnen waarbinnen een beschikking op aanvraag moet worden genomen zijn geregeld in het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (besluit van 28 december 1993, Staatsblad 779; vervallen per 1 januari 2001; N.o.). In dit besluit is vastgelegd dat binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag een beslissing dient te worden genomen. Bij internationale gevallen geldt een verlengde beslistermijn van zes maanden. De SVB heeft binnen negen weken een beslissing genomen op uw aanvraag voor kinderbijslag voor Y. Dit is in overeenstemming met bovenvermeld Besluit.

Dit punt van de klacht valt eigenlijk in twee onderdelen uiteen. U bent op 8 december 1999 aan het loket geweest om betaalbewijzen in te leveren. U heeft toen tevens melding gemaakt van de geboorte van uw dochter Y. U heeft haar geboorteakte meegenomen en ook haar paspoort. U heeft toen aan de loketmedewerker gevraagd of er binnenkort een bewijs van in leven zijn benodigd was. De medewerker aan het loket, dhr. L., heeft vervolgens het computersysteem geraadpleegd. Hierin stond vermeld dat er voor het 3e kwartaal van 2000 pas weer een bewijs van in leven zijn benodigd was. Hij heeft dit vervolgens aan u medegedeeld. De betreffende loketmedewerker was er echter niet van op de hoogte dat er voor een nieuw aangemeld kind, Y., ook een bewijs van in leven zijn nodig is. Hij heeft ook geen contact opgenomen met een medewerker van het team internationaal. De medewerker heeft u op dit punt onjuist voorgelicht. Tijdens de hoorzitting is reeds gesproken over de vraag waarom er voor alle drie de kinderen een bewijs van in leven zijn is opgevraagd en waarom niet alleen voor Y. Als dhr. E. alleen voor Y. een bewijs van in leven zijn had opgevraagd, dan had hij vervolgens in het 3e kwartaal van 2000 voor de andere twee kinderen een bewijs van in leven zijn op moeten vragen. Dan had u twee keer kort na elkaar een bewijs van in leven zijn in moeten leveren. En dan vervolgens twee jaar later weer twee keer. De SVB hanteert deze standaardprocedure, omdat dit gemakkelijker is voor onze cliënten.

U heeft de bewijzen van in leven zijn op 16 maart 2000 ingeleverd. De SVB heeft de kinderbijslag over het 1e kwartaal van 2000 op 19 april 2000 aan u overgemaakt. De betaling is derhalve binnen de in art. 18 AKW genoemde termijn (zie punt 1) verricht.

Wij hebben na onderzoek geen rapport aangetroffen van een telefoongesprek op of rond de datum 25 april 2000. We hebben derhalve niet kunnen achterhalen welke medewerker van de SVB u toen heeft gesproken. Het is dan ook niet mogelijk om een oordeel te geven over dit punt van de klacht.

en 6. De SVB heeft u in het kader van een jaarlijkse controle op 2 mei 2000 onderhoudsverklaringen toegestuurd. Tijdens de hoorzitting is u reeds uitgelegd waarom u in het verleden geen onderhoudsverklaringen zijn toegestuurd. In deze standaard onderhoudsverklaring wordt u gevraagd een verklaring mee te sturen van een bevoegde autoriteit in het geval dat uw kind buiten Nederland woont, bijvoorbeeld van de bevolkingsadministratie, en een kopie van het huurcontract. Deze informatie stond echter al vermeld op het bewijs van in leven zijn dat u op 16 maart 2000 had ingeleverd. Het was in uw geval zorgvuldiger geweest, indien in de onderhoudsverklaring het verzoek om toezending van een dergelijke verklaring was doorgestreept. De SVB heeft derhalve onnodig informatie bij u opgevraagd.

Het is inderdaad juist dat de namen van de kinderen niet correct dan wel onvolledig zijn overgenomen van de geboorteaktes. Dit wordt mede veroorzaakt door het feit dat het bij buitenlandse geboorteaktes soms onduidelijk is wat precies de voorna(a)m(en) is/zijn van de kinderen en wat precies de achterna(a)m(en). Zeker bij de geboorteaktes van uw twee oudste kinderen is dit moeilijk vast te stellen, mede gezien het feit dat er in de geboorteakte van uw dochter O. in eerste instantie een verkeerde naam is opgenomen, hetgeen later weer is gewijzigd. Er zijn ook naderhand meerdere belangrijke wijzigingen aangebracht in beide geboorteaktes (zie ook punt 17). De SVB vindt het dan ook wel begrijpelijk dat de namen vanwege deze onduidelijkheden niet correct zijn overgenomen.

Tijdens de hoorzitting is reeds aangegeven dat de SVB inderdaad alleen maar de eerste voornaam vermeldt op de onderhoudsverklaring. In de onderhoudsverklaringen van de oudste twee kinderen stond ook maar één voornaam vermeld. De twee laatste namen stonden in ons computersysteem als achternamen vermeld. Dit heeft te maken met hetgeen hieromtrent bij punt 7 is vermeld. De SVB moet constateren dat de medewerker u geen onjuiste informatie heeft gegeven.

De medewerker van de afdeling AKW die u op 4 mei 2000 heeft gesproken, mw. B., bestrijdt dergelijke opmerkingen te hebben gemaakt. Het is voor de SVB niet meer vast te stellen wat er is gezegd. Het is dan ook niet mogelijk om een oordeel te geven over dit punt van de klacht.

Op 14 juni 2000 is u gebleken dat, in tegenstelling tot hetgeen u in het telefoongesprek van 4 mei 2000 zou zijn toegezegd, de namen van uw kinderen niet waren gewijzigd. U heeft op 4 mei 2000 gesproken met mw. B. Mw. B. heeft als reactie hierop aangegeven dat zij nooit heeft gezegd dat zij de namen zou wijzigen. Dat kon zij ook niet, daar het dossier bij iemand anders in behandeling was. Zij heeft tevens aangegeven dat zij het telefoontje heeft aangenomen omdat zij in het call-center zat. In het call-center worden algemene vragen van cliënten beantwoord en eventuele mededelingen genoteerd en middels een telefoonrapport doorgegeven aan de voor het dossier verantwoordelijke medewerker. Zij heeft u dit meerdere keren uitgelegd, maar u bleef er op staan dat zij de namen meteen zou wijzigen. Zij heeft toen nogmaals gezegd dat zij de namen niet kon wijzigen en dat ze

een notitie zou maken voor degene die het dossier in behandeling had. De SVB hanteert het beleid dat de bij de medewerker van het call-center opgegeven wijzigingen niet door die medewerker worden doorgevoerd, maar doorgegeven worden aan de medewerker van de afdeling die het dossier in behandeling heeft. Mw. B. heeft conform die werkwijze gehandeld. Zij heeft niet toegezegd dat zij zelf de namen zou wijzigen, zij heeft alleen gezegd dat ze de wijziging zou doorgeven aan dhr. E.

U heeft een ongetekende brief van dhr. E. ontvangen. De SVB is met u van mening dat de brief ten onrechte niet is ondertekend.

Wij hebben naar aanleiding van uw klacht stukken opgevraagd uit het archief. De SVB beschikte inderdaad nog over kopieën van de geboorteaktes. Er is in dit geval onnodig informatie bij u opgevraagd. De SVB moet echter wel constateren dat, indien dhr. E. de geboorteaktes wel uit het archief had laten lichten, er toch vanwege de onduidelijkheden in de geboorteaktes nadere vragen hadden moeten worden gesteld (zie ook punt 17). Zeker ook gezien het feit dat de naam die u op de onderhoudsverklaring van M. heeft vermeld, niet overeenkomt met de naam in de geboorteakte.

Dhr. E. stelt dat hij zich wel heeft voorgesteld. Het is voor de SVB niet meer vast te stellen wat er is gezegd. Het is dan ook niet mogelijk om een oordeel te geven over dit punt van de klacht.

Dhr. E. heeft toegegeven te hebben gezegd dat hij er van uit gaat dat de namen bij de toekenning juist in het computersysteem zijn opgenomen, dat zijn collega dat indertijd juist heeft ingevuld. Indien de cliënt stelt dat de namen niet juist zijn, dan moet hij dat aantonen. De SVB is het met u eens dat dat niet een juist uitgangspunt is.

Het is bij de SVB een standaardprocedure om elke geboorteakte goed te bekijken. Dit heeft te maken met het handhavingsbeleid van de SVB, dat er op gericht is fraude bij het verstrekken van uitkeringen te voorkomen. Dhr. E. heeft conform de vastgestelde procedure gehandeld.

Dhr. E. heeft ten aanzien van dit punt aangegeven dat zijn woorden geheel uit zijn verband zijn gerukt. Hij stelt dat u inderdaad een opmerking heeft gemaakt over het nakijken van de geboorteakten. Hij heeft u toen gezegd dat er twee belangen zijn. Voor u is het van belang dat u de kinderbijslag krijgt. Voor de SVB is het van belang dat de betalingen die worden verricht ook correct en rechtmatig zijn. Wij kunnen niet meer vaststellen wat er precies is gezegd. Het is dan ook niet mogelijk om een oordeel te geven over dit punt van de klacht.

Dhr. E. heeft aangegeven dat hij inderdaad enkele vragen heeft gesteld over de namen van de kinderen, omdat de door u verstrekte geboorteaktes van de oudste twee kinderen onduidelijk waren. Hij heeft deze vragen in de eerste plaats gesteld om er zeker van te zijn dat deze namen inderdaad de achternamen waren van de kinderen, zodat de namen niet

opnieuw verkeerd in het computersysteem zouden komen te staan. Het is niet zijn bedoeling geweest om impertinente vragen te stellen. De SVB heeft geconstateerd dat de geboorteaktes van de twee oudste kinderen inderdaad erg onduidelijk zijn. Er zijn na de geboorte van deze kinderen veel belangrijke wijzigingen aangebracht in deze aktes. Zo is de naam van O. in eerste instantie verkeerd opgenomen in de geboorteakte. Deze naam is later gewijzigd. Daarnaast is later de geboortedatum van de moeder gewijzigd, de plaats van geboorte van het kind, de leeftijd van de moeder alsmede de naam van de grootvader. In de geboorteakte van M. zijn ook belangrijke wijzigingen aangebracht. Zo is de naam van de moeder gewijzigd en als gevolg daarvan ook de geboortedatum. Wij achten het dan ook niet onredelijk dat de betreffende medewerker u hieromtrent om uitleg heeft gevraagd. Dit is in de lijn van ons handhavingsbeleid.

Dhr. E. stelt dat hij niet "zo maar" is weggelopen. Hij is eerst van het loket weggelopen om de geboorteaktes te kopiëren. Dit heeft hij u ook gezegd, hetgeen u ook in de hoorzitting heeft bevestigd. Hij heeft u vervolgens de aktes teruggegeven en gezegd dat hij het een en ander nog zou bekijken. U heeft hem toen gevraagd of het nu goed was. Hij heeft u toen uitgelegd dat hij dat nog niet kon zeggen, omdat het ook nog moest worden voorgelegd aan een controleur. Het is een intern voorschrift van de SVB om in beginsel geen mondelinge toezeggingen te doen aan het loket. Dit is om te voorkomen dat er betalingen worden toegezegd, terwijl later blijkt dat er om bepaalde redenen toch geen recht op kinderbijslag kan bestaan. Het kan namelijk altijd gebeuren dat een medewerker iets over het hoofd heeft gezien. Dhr E. heeft overeenkomstig dit voorschrift gehandeld.

De SVB heeft de kinderbijslag over het 1e kwartaal van 2000 op 19 april 2000 naar u overgemaakt. De kinderbijslag over het 2e kwartaal van 2000 is op 11 juli 2000 aan u overgemaakt. Deze betalingen zijn derhalve binnen de in art. 18 AKW genoemde termijn (zie punt 1) verricht.

Het bovenstaande heeft ons gebracht tot onderstaand oordeel over uw klacht. Vanwege de diversiteit van de onderwerpen van uw klacht hebben wij er voor gekozen om per (hoofd)onderdeel van uw klacht een oordeel te geven:

onheuse bejegening door een aantal medewerkers van de SVB: geen oordeel mogelijk;

verkeerde voorlichting: gegrond;

opvragen van informatie waar de SVB reeds over beschikt: gegrond;

te late betalingen van kinderbijslag door trage afhandeling van het dossier: ongegrond.

Wij bieden u hierbij onze excuses aan voor de gemaakte fouten ter zake van de voorlichting en informatieverstrekking en het ongerief dat een en ander bij u heeft veroorzaakt. U bent op 8 december 1999 verkeerd voorgelicht door een medewerker. Deze medewerker is hier inmiddels op gewezen. Onze medewerkers zullen er nogmaals

op gewezen worden dat ze bij specialistische vragen van cliënten contact op moeten nemen met een collega die dergelijke aangelegenheden behandelt. Daarnaast zullen de medewerkers er op gewezen worden dat ze geen documenten mogen opvragen bij de cliënt waarvan ze kunnen vaststellen dat deze zich reeds in het archief bevinden. Nogmaals onze excuses hiervoor.

In uw klacht en tijdens de hoorzitting heeft u gesteld door het gehele gebeuren in uw rechtsgevoel te zijn aangetast. U voelt zich behandeld als een fraudeur, terwijl u toch al vier jaar stipt alle verklaringen inlevert waar de SVB u om vraagt. Wij betreuren het dat de door ons gehanteerde controlemaatregelen u het idee hebben gegeven dat wij u als fraudeur aanmerken. De SVB is op grond van de Controlevoorschriften AKW (Staatscourant 1996, 141, later gewijzigd) en het Besluit controlevoorschriften ten aanzien van kinderbijslaggerechtigden van wie het gezin buiten Nederland woont (Besluit van 31 januari 1996, mr. 96.494, Staatscourant 1996, 26) verplicht en bevoegd controles uit te voeren op de rechtmatigheid van de kinderbijslagbetalingen. Deze controles vinden zonder aanzien des persoons plaats. Het is dus niet mogelijk om in uw situatie een uitzondering te maken.

U heeft de SVB gevraagd een onderzoek in te stellen naar de vraag of het hier gaat om een persoonlijke vendetta of wellicht om rechts-radicaal en/of racistisch geïnspireerd handelen door dhr. E. De SVB heeft op dit punt geen onderzoek ingesteld, daar door u geen argumenten zijn aangevoerd welke een nader onderzoek zouden rechtvaardigen.

Wel willen wij hierbij opmerken dat de door u gebruikte termen 'rechts-radicaal en/of racistisch' als zeer kwetsend zijn ervaren door de betrokken medewerker. Wij achten de

formulering van uw overweging insinuerend en onnodig grievend. Hiermee bewijst u uzelf geen goede dienst. Deze opmerkingen laten wij dan ook geheel voor uw rekening..."

B. Standpunt verzoeker

1. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht.

2. Verzoeker gaf in zijn verzoekschrift van 18 september 2000 onder meer het volgende aan:

"Mijn klacht kwam erop neer dat de SVB en met name de heer E. mij bureaucratisch heeft geterroriseerd. Het is dan buitengewoon hinderlijk bij een hoorzitting te moeten constateren dat de juridisch geschoolde tegenpartij degene waar mijn klacht over gaat, persoonlijk kent. Het is echter onaanvaardbaar als het oordeel van de juridische afdeling mede blijkt te worden ingegeven door een defensieve en uitleggerige houding. Dan treedt immers de klachtencommissie op als een verlengstuk van de SVB, in plaats van als onpartijdig tussenpersoon.

De SVB geeft onregelmatigheden toe waar ik ze zeer nauwkeurig formuleer en waar die schriftelijk gecontroleerd kunnen worden. Waar ik iets niet noem, zoals de uitgiftedatum van het paspoort van de jongste, negeert ze dit gegeven. In de praktijk betekent dit dat alleen academici, liefst geschoolde juristen met een volledig dossier, een klacht bij de SVB kan indienen.

De SVB neemt *at face value* alle ontkenningen van beledigende en impertinente opmerkingen gemaakt door de telefoon en aan het loket. Ik noem dus meerdere concrete gevallen. En alles wat de SVB te berde brengt hierover is dat de betrokken medewerkers ontkennen. Wat is dan de zin van een klachtenprocedure?

Dat betekent dat de heer E. en anderen in feite van de SVB een vrijbrief krijgen voor onbeschofte en intimiderende vragen, opmerkingen en gedrag, als ze maar ontkennen. Ook als opmerkingen duiden op een klantvijandige sfeer op de afdeling of bij die personen, en ik heb een reeks klachten ingediend, onderneemt de SVB hier geen herkenbare actie. De enige die een opmerking heeft gekregen is die aardige medewerker die me op 8 december informatie gaf die niet juist bleek te zijn. De les is dus ook: sommige mogen meer dan anderen bij de SVB.

Ik constateer dat er geen onderzoek is verricht naar de motieven van de heer E. Op de hoorzitting heb ik volstrekt en herhaaldelijk duidelijk gemaakt dat ik niet beweer dat de heer E. rechtsradicaal of racistisch is, maar dat dat een mogelijk motief is. Ik heb ook andere motieven genoemd. Een vraag stellen is niet ipso facto deze bevestigend beantwoorden.

Als ik een aantal mogelijke motieven noem, gaat de SVB echter over tot kwalificaties als insinuerend en *onnodig* grievend"(mijn cursivering). De SVB heeft geen onderzoek in deze verricht, kan dus ook niet de kwalificatie "onnodig" hanteren. Dit bewijst dat de SVB de klachtenbehandeling hier primair heeft gebruikt om haar medewerkers in bescherming te nemen. Ik, als klant, sta hier tegenover het hele apparaat.

Ik heb uiteindelijk gesteld dat ik ben beledigd in mijn rechtsgevoel.

Mijn broek zakt dan ook af, als ik lees "Hiermee bewijst u uzelf geen goede dienst". De SVB stelt in de volgende regel dat ze voldoende op mijn klachten zou zijn ingegaan. Wat de SVB betreft is de klachtafhandeling gesloten. Deze opmerking verwijst dus naar de toekomst. Het tekent dat (de directeur van de vestiging Utrecht van de SVB; N.o.) die in haar klachtenbehandeling intimiderend gedrag sanctioneert, nu zelf tot bedreiging over gaat. Ik richt hiertegen een vlammend protest.

Ik acht het onderzoek naar mijn klachten onbevredigend. De weergave hiervan in de brief van 18 augustus toont een verdedigende en vergoeilijkende houding in plaats van onpartijdigheid. Ik handhaaf dan ook mijn beklag tegen de heer E. Hier moeten ook motieven in beschouwing worden genomen. Ik ben tot mijn ontzetting gedwongen hieraan

een klacht toe te voegen tegen (de directeur van de vestiging Utrecht van de SVB; N.o.) wegens regelrechte bedreiging. Hier is de *imbalance of power* tussen een individuele burger die klachten heeft, en een instelling die, zoals ze ook toegeeft, het die burger nodeloos lastig kan maken en heeft gemaakt, volledig uit het oog verloren.

Deze klachtenafhandeling gaat mijn belang verre te boven. Als men een academicus zo behandelt, hoe behandelt de SVB dan klachten van anderen? Ik ben ten diepste in mijn rechtsgevoel gekwetst."

C. Standpunt Sociale Verzekeringsbank

1. De Sociale Verzekeringsbank deelde in reactie op de klacht bij brief van 11 januari 2001 het volgende mee:

"...Ons vestigingskantoor Utrecht heeft een eigen klachtenprocedure welke ook in het geval van de klacht van (verzoeker; N.o.) is gehanteerd. Meer over deze procedure vindt u onder punt 2 verderop in deze reactie. Desgevraagd hebben de behandelend medewerkers van vestiging Utrecht verklaard dat zij de klachtenprocedure naar eer en geweten en zo objectief mogelijk hebben toegepast. Uit nader ingesteld onderzoek bij ons kantoor in Utrecht (...) zijn in die zin geen nieuwe feiten of omstandigheden naar voren gekomen dat de SVB de klachtformulering van (verzoeker; N.o.) thans anders beoordeelt dan zijn klacht van 11 juli 2000 gericht aan het vestigingskantoor Utrecht is beoordeeld.

De SVB is van mening dat:

geen oordeel mogelijk is over de onheuse bejegening door een aantal medewerkers van de vestiging Utrecht;

de klacht over de verkeerde voorlichting gegrond is;

de klacht over het opvragen van informatie waar de SVB reeds over beschikt gegrond is;

de klacht over de te late betaling van kinderbijslag door trage afhandeling van het dossier ongegrond is.

De SVB is van mening dat de klacht van (verzoeker; N.o.) geen aanleiding is om over te gaan tot enige maatregel ten behoeve van verzoeker of meer in het algemeen.

Ten aanzien van de door u gestelde vragen merken wij het volgende op:

1. De Sociale verzekeringsbank Utrecht streeft een klantgerichte dienstverlening na. Dit is ook terug te vinden in de geformuleerde visie:

De SVB vestiging Utrecht streeft naar het leveren van hoogwaardige dienstverlening vanuit een efficiënte organisatie waarin mensen die er werken klantgericht, flexibel, en

communicatief ingesteld zijn. De medewerkers van de vestiging tonen zich verantwoordelijk, omarmen nieuwe mogelijkheden en gaan op een open en positiefkritische manier met elkaar om.

Dit heeft de vestiging Utrecht kernachtig samengevat in de missie: *Dienstverlening waar je U tegen zegt*. Dit wordt uiteraard ook uitgedragen aan de medewerkers.

Medewerkers die in de frontoffice van ons kantoor worden ingezet hebben hiervoor training ontvangen die met name gericht is op de afhandeling van telefonische klantcontacten. In deze training wordt ook met name aandacht besteed aan de klantgerichtheid.

Daarnaast hebben medewerkers een training gehad waarin wordt ingegaan op de omgang met de klant als er van de zijde van de klant sprake is van agressief gedrag (cursus OMA).

Concrete instructies over de vereiste omgangsvormen, voor zover die al denkbaar zijn, kunnen niet meer dan globaal zijn. Daarom geldt als basis dat de medewerker zich- ingevolge artikel 7:611 van het Burgerlijk Wetboek (BW)- als een goed werknemer dient te gedragen.

De materiële invulling daarvan wordt ondersteund door de hierboven beschreven acties.

De uitwerking van deze acties wordt gepeild in een zogenaamd klanttevredenheidsonderzoek. Dit is een steekproef waarin de klant gevraagd wordt de kwaliteit van de dienstverlening van ons kantoor te beoordelen. De uitslag van dit onderzoek geeft ons kantoor een beeld van hoe het met de diverse vormen van dienstverlening is gesteld en kan aanleiding zijn om acties te ondernemen.

2. De SVB is gebonden aan de Algemene wet bestuursrecht (Awb) waarin de afhandeling van klachten is geregeld. De klachten worden conform het gestelde in deze wet behandeld en afgedaan. Daarenboven heeft de SVB Utrecht een eigen uitvoeringsprocedure klachtrecht opgesteld (formeel vastgesteld door de directie) waarin is bepaald hoe de klachten worden afgehandeld. Hierin wordt een beschrijving gegeven van de administratieve organisatie bij het afhandelen van klachten.

3. De klacht is behandeld door (eerder aangeduid als de voorzitter; N.o.). Zij heeft allereerst de relevante stukken uit het archief opgevraagd. Vervolgens heeft er een dossieronderzoek plaatsgevonden. Daarna is de direct betrokken medewerker, dhr. E. telefonisch benaderd om enkele vragen te beantwoorden en om een reactie te geven op de klacht. Dit gesprek is vastgelegd in een telefoonrapport (...). Vervolgens heeft er een hoorzitting plaatsgevonden met (verzoeker; N.o.). Van de hoorzitting is een verslag opgesteld (...). Vervolgens zijn nog twee medewerkers van de afdeling kinderbijslag in de gelegenheid gesteld om te reageren op de klachtbrief. Deze gesprekken zijn ook vastgelegd in telefoonrapporten (...).

4. Deze medewerker (de op 28 juni 2000 aan het loket van de SVB dienstdoende medewerker; N.o.) is niet in het onderzoek betrokken. (De voorzitter; N.o.) heeft verklaard dat zij daar niet aan gedacht heeft. Ook is door geen van de betrokkenen aangegeven dat deze medewerker bij het gesprek op 28 juni 2000 tussen dhr. E. en (verzoeker; N.o.) aanwezig is geweest. Indien een loketmedewerker een andere collega er bij haalt, dan zal hij of zij meestal verder gaan met het helpen van een volgende cliënt. (De voorzitter; N.o.) heeft naar aanleiding van uw brief alsnog gesproken met de betreffende medewerkers, dhr. E. en dhr. H. Deze gesprekken zijn vastgelegd in een telefoonrapport (...). Dhr. E. heeft aangegeven dat hij dacht dat hij alleen met (verzoeker; N.o.) heeft gesproken. Het staat hem niet bij dat de loketmedewerker er bij is blijven zitten. De loketmedewerker dhr. H. heeft aangegeven dat hij (verzoeker; N.o.) eerst te woord heeft gestaan. Na een aantal minuten heeft hij dhr. E. er bij gehaald. Hij heeft zich daarna niet meer met de zaak bemoeid. Andere getuigen waren er niet.

5. Dat de zinsnede "Hiermee bewijst u uzelf geen goede dienst" - buiten haar context geïnterpreteerd - kennelijk door (verzoeker; N.o.) als een dreigement is opgevat, is in zoverre te verklaren, dat de uitkomst van de beoordeling van het recht op kinderbijslag niet door het gedrag van de klant mag of kan zijn bepaald of beïnvloed.

Hierbij dient echter tevens in aanmerking te worden genomen, dat de gewraakte zinsnede niet op zichzelf kan worden gezien, maar kennelijk door het gedrag van de cliënt is ingegeven en beoogde aan te geven, dat een bepaalde wijze van optreden de communicatie belemmert en de behandeling vertraagt, wat niet in zijn belang is.

(...) zijn klachtbrief geeft dit concreet aan. Hieruit valt te lezen, dat (verzoeker; N.o.) van oordeel is dat een rechtsradicale of racistische instelling een mogelijk motief voor het handelen van de medewerker is.

Met het maken van een dergelijke opmerking worden ons inziens de grenzen van de betamelijkheid overschreden.

Onze opmerking "Hiermee bewijst u uzelf geen goede dienst" kan in dit licht gezien als een primaire reactie op de naar ons oordeel ongepaste suggestie van (verzoeker; N.o.) worden gezien. Hoewel de aangehaalde zin de gedachte zou kunnen oproepen dat wij de gevalsbehandeling ten aanzien van (verzoeker; N.o.) door zijn opmerking niet meer op een objectieve wijze ter hand zouden nemen is dit laatste niet het geval. De afhandeling van alles wat met (verzoeker; N.o.) te maken heeft vindt op dezelfde wijze plaats als ten aanzien van ieder ander..."

2. Naar aanleiding van verzoekers klacht hoorde de SVB in het kader van het klacht-onderzoek haar betrokken medewerkers telefonisch. De inhoud van de telefoonrapporten met de betrokken medewerkers, waar de SVB in punt 3 van haar reactie naar verwijst, luidt als volgt:

"...Ik (de voorzitter van de hoorzitting; N.o.) heb op 26 juli 2000 telefonisch contact gehad met de heer E. naar aanleiding van punt 2, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 en 18 van de klacht van (verzoeker; N.o.). Ik heb hem reeds eerder een kopie toegestuurd van de klachtbrief. Dhr. E. gaf als eerste reactie dat hij zeer geraakt was door de beschuldiging dat hij er rechts-radicaler dan wel racistische opvattingen op na zou houden. Dat punt heeft hem zeer getroffen. Hij vroeg zich af hoe (verzoeker; N.o.) hierbij komt. Hij heeft (verzoeker; N.o.) één keer gezien bij het loket en verder heeft hij nooit met hem gesproken. Hij heeft er zelfs over gedacht om een tegenklacht in te dienen tegen (verzoeker; N.o.). Niet zozeer omdat hij zelf is getroffen door de beschuldiging, maar omdat door mensen als (verzoeker; N.o.), die de term racisme zo gemakkelijk in de mond nemen, het begrip racisme wordt uitgehold. Dat vindt hij nog veel erger. Ik heb hem gezegd dat (verzoeker; N.o.) hem niet direct beschuldigt van rechts-radicaal handelen, maar dat hij alleen de Sociaal Verzekeringsbank vraagt om dit te onderzoeken. De heer E. zei toen dat dat ook de reden is geweest die hem er van heeft weerhouden om er een juridische zaak van te maken. Ik heb hem gezegd dat ik dit punt ook zal bespreken op de hoorzitting met (verzoeker; N.o.).

Vervolgens hebben we punt voor punt de klacht doorgenomen.

2. De heer E. heeft ten aanzien van dit punt een aantal opmerkingen gemaakt. Hij heeft het dossier pas in december 1999 van iemand anders overgenomen. Naar aanleiding van de melding van de geboorte van de dochter van (verzoeker; N.o.) in december 1999, Y., heeft hij de betaalbewijzen van het 3e kwartaal van 1999 nogmaals opgevraagd uit het archief. Dit was nodig om na te gaan of (verzoeker; N.o.) voor het 3e kwartaal van 1999 ook voldoende had bijgedragen in het onderhoud van drie kinderen in plaats van twee kinderen. Ook voor het 4e kwartaal van 1999 moest de onderhoudsbijdrage worden nagegaan. Vervolgens wilde hij het recht op kinderbijslag toekennen voor Y. De controleur was het daar echter niet mee eens, omdat er geen bewijs van in leven zijn was opgevraagd voor Y. Dat is in deze gevallen verplicht. Omdat er een kopie van het paspoort van Y. was bijgevoegd, is in overleg besloten om de kinderbijslag voor Y. over het 3e en 4e kwartaal van 1999 toch alvast uit te betalen. Vervolgens heeft hij alsnog een bewijs van in leven zijn opgevraagd. Ik heb hem gevraagd waarom hij voor alle drie de kinderen een bewijs van in leven zijn heeft opgevraagd. Hij vertelde dat ze dat op de afdeling altijd doen, omdat dit gemakkelijker is voor de cliënten. Als hij alleen voor Y. een bewijs van in leven zijn had opgevraagd, dan had hij in het 3e kwartaal van 2000 voor de andere twee kinderen een bewijs van in leven zijn op moeten vragen. Dat moet namelijk om de twee jaar. Dan had (verzoeker; N.o.) binnen 5 maanden twee keer een bewijs van in leven zijn in moeten leveren. En dan vervolgens twee jaar later weer twee keer. Hij was er niet van op de hoogte dat een andere medewerker van de Sociale Verzekeringsbank (verzoeker; N.o.) in december 1999 heeft gezegd dat een bewijs van in leven zijn voorlopig nog niet nodig was.

11. De heer E. geeft op dit punt aan dat dat mogelijk is.

12. Ik heb hem gevraagd waarom hij de geboorteaktes niet uit het archief heeft gehaald. Hij zei dat het gemakkelijker was als (verzoeker; N.o.) zelf aan het loket zou komen. De geboorteaktes kunnen dan bekeken worden en eventuele onduidelijkheden kunnen dan meteen besproken worden. Ik heb hem gezegd dat hij toch ook eerst de geboorteaktes uit het archief had kunnen halen. Indien er dan nog dingen onduidelijk waren geweest, dan had hij alsnog contact op kunnen nemen met (verzoeker; N.o.). De heer E. zei dat er toch nieuwe geboorteaktes nodig waren om de namen van de kinderen vast te stellen. Ik heb hem gezegd dat er in een geboorteakte toch niets verandert, dat de kopieën in het archief hetzelfde zijn als de originele geboorteaktes. Het werkt bij geboorteaktes niet zo als een bewijs van in leven zijn. Dat moet om de twee jaar opnieuw worden opgevraagd. De heer E. zei dat het in dit geval, achteraf bezien, toch wel beter was dat (verzoeker; N.o.) zelf aan het loket is gekomen, mede gezien het feit dat aan het loket bleek dat (verzoeker; N.o.) de naam van één kind anders had opgegeven dan in de geboorteakte stond vermeld. Daar is toen ook over gesproken.

13. De heer E. stelt ten aanzien van dit punt dat hij zich wel heeft voorgesteld. Dat doet hij altijd bij cliënten aan het loket.

14. De heer E. heeft (verzoeker; N.o.) gezegd dat hij er van uit gaat dat de namen van de kinderen bij de toekenning correct in het computersysteem zijn opgenomen, dat zijn collega dat indertijd juist heeft ingevuld. Indien de cliënt stelt dat de namen niet juist staan vermeld, dan moet de cliënt dat aantonen. Hij geeft aan dat hij inderdaad de geboorteaktes niet uit het archief heeft laten lichten. De redenen daarvoor zijn reeds bij het vorige punt besproken. Hij is het niet eens met de stelling dat hij het dossier niet zou kennen. Hij had de stukken toevallig de dag er voor nog doorgenomen. Toen wist hij niet eens dat (verzoeker; N.o.) de volgende dag aan het loket zou komen.

15. De heer E. geeft aan dat geboorteaktes bij het loket altijd goed worden bekeken. Dat is gewoon de standaardprocedure. Daarnaast heeft hij de geboorteaktes goed doorgenomen, om te voorkomen dat hij later misschien weer iets op zou moeten vragen omdat hij dat over het hoofd heeft gezien.

16. De heer E. stelt dat deze woorden geheel uit zijn verband zijn gerukt. (Verzoeker; N.o.) heeft inderdaad een opmerking gemaakt over het nakijken van de aktes. De heer E. heeft toen gezegd dat er twee belangen spelen. Het belang van (verzoeker; N.o.) is dat hij de kinderbijslag krijgt, het belang van de Sociale Verzekeringsbank is dat de betalingen die worden verricht ook correct zijn, rechtmatig zijn.

17. De heer E. zegt dat hij deze vraag heeft gesteld omdat de geboorteaktes voor hem niet duidelijk waren. Aan het loket worden heel veel verschillende geboorteaktes overgelegd uit allerlei landen. Ieder land heeft vaak weer een andere manier om de namen van kinderen weer te geven. Dat heeft te maken met cultuurverschillen. Hij heeft inderdaad gevraagd of het klopt dat alle kinderen een andere achternaam hebben. Dit was van belang, omdat hij

er zeker van wilde zijn dat de namen inderdaad de achternamen waren van de kinderen, zodat de namen niet weer verkeerd in het computersysteem zouden komen te staan.

18. De heer E. stelt dat hij niet zo maar is weggelopen. Hij is eerst van het loket weggelopen om de geboorteaktes te kopiëren. Dat heeft hij (verzoeker; N.o.) ook gezegd. Daarna heeft hij de aktes weer teruggegeven. Hij heeft toen gezegd dat hij de zaak nog zou bekijken. (Verzoeker; N.o.) vroeg hem toen of het zo nu goed was. Hij heeft toen aangegeven dat hij dat nog niet kon zeggen, omdat het ook nog moest worden voorgelegd aan een controleur..."

"...Ik (de voorzitter van de hoorzitting; N.o.) heb de heer L. gebeld naar aanleiding van punt 2 van de klacht van (verzoeker; N.o.).

(...)

De heer L. heeft als reactie op het gestelde aangegeven dat hij waarschijnlijk in het computersysteem heeft gekeken en daar heeft gezien dat er pas voor het 3e kwartaal van 2000 weer een bewijs van in leven zijn benodigd was. Ik heb hem gevraagd of hij er van op de hoogte is dat er bij het beoordelen van het recht op kinderbijslag van een pas geboren of een pas aangemeld kind ook een bewijs van in leven zijn nodig is. De heer L. heeft aangegeven dat hij dat niet wist. Ik heb hem verteld dat (verzoeker; N.o.) vindt dat hij toen verkeerd is voorgelicht. De heer L. heeft aangegeven dat dat dan inderdaad zo is, hij wist niet dat er in zo'n geval ook een bewijs van in leven zijn nodig was. Hij zei dat (verzoeker; N.o.) het er niet mee eens was dat hij al die bewijzen moest inleveren, zoals geboorteaktes en bewijzen van in leven zijn en dergelijke. Hij vond eigenlijk dat de Sociale Verzekeringsbank, omdat hij een Nederlander is en geen buitenlander, eigenlijk zonder meer moest aannemen dat het zo was zoals hij zei. Hij vond het belachelijk en vreemd dat er bij de Sociale Verzekeringsbank zoveel uitgeplozen werd, alsof hij een fraudeur zou zijn. De heer L. vertelde dat hij verder niet op deze mededeling van (verzoeker; N.o.) is ingegaan. Hij heeft de bewijzen ingenomen en het gesprek beëindigd..."

"...Ik (de voorzitter van de hoorzitting; N.o.) heb mevrouw B. gebeld naar aanleiding van punt 7, 8, 9 en 10 van de klacht van (verzoeker; N.o.). (...)

Mevrouw B. heeft gezegd dat zij nooit heeft gezegd "dat hoop ik". Dat zou onbeschoft zijn. Zij heeft ook niet tegen (verzoeker; N.o.) gezegd dat hij niet moeilijk moest doen. Dat zou zij nooit tegen een cliënt zeggen. Mevrouw B. zei dat zij (verzoeker; N.o.) heeft gezegd dat de namen niet zonder meer, dus zonder nader onderzoek, gewijzigd konden worden. Dat daarvoor eerst de geboorteaktes opnieuw bekeken moesten worden. Zij heeft hem gezegd dat zij de namen ook niet zelf kon wijzigen, omdat dat moet worden gedaan door degene die het dossier in behandeling heeft. (Verzoeker; N.o.) was het daar niet mee eens en wilde dat de namen meteen werden gewijzigd. Zij heeft nogmaals getracht uit te leggen dat zij de namen niet meteen kon wijzigen. Zij heeft gezegd dat zij zijn opmerkingen over de

namen door zou geven aan degene die het dossier in behandeling had. Zij heeft dus niet toegezegd dat ze de namen zou wijzigen. Dat kon zij ook niet, daar het dossier bij iemand anders in behandeling was. Zij heeft ook aangegeven dat zij het telefoontje heeft aangenomen, omdat zij in het call-center zat. Alle telefoontjes komen hier binnen. In het call-center worden vragen van cliënten beantwoord en eventuele mededelingen of opmerkingen worden genoteerd en doorgegeven aan de verantwoordelijke medewerker op de afdeling. (Verzoeker; N.o.) wilde echter niet luisteren naar haar uitleg. Hij zei dat het absurd was dat het zo niet kon. Hij wilde dat de namen meteen werden gewijzigd. Zij heeft toen nogmaals gezegd dat ze een notitie zou maken voor de betreffende medewerker. (Verzoeker; N.o.) was het hier niet mee eens. Zij heeft vervolgens gezegd dat, indien (verzoeker; N.o.) het niet eens was met deze werkwijze, hij de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen. (Verzoeker; N.o.) heeft toen gezegd dat hij dat dan ook ging doen. Zij heeft hem vervolgens gezegd dat ze hem een klachtenbrochure zou toesturen. Hierna is het gesprek beëindigd..."

3. Naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman stelde de SVB aan twee betrokken medewerkers telefonisch nadere vragen. De inhoud van de telefoonrapporten met de betrokken medewerkers, waar de SVB in punt 4 van haar reactie naar verwijst, luidt als volgt:

"...Ik (de voorzitter van de hoorzitting; N.o.) heb telefonisch contact gehad met de heer E. naar aanleiding van de brief van de Nationale ombudsman betreffende de door (verzoeker; N.o.) ingediende klacht.

De heer E. heeft (verzoeker; N.o.) op 28 juni 2000 bij het loket gesproken. Ik heb hem gevraagd of hij nog weet wie de medewerker is geweest die hem er bij heeft gehaald. De heer E. heeft aangegeven dat hij dat niet meer met zekerheid kon zeggen, maar hij dacht dat het waarschijnlijk de heer H. is geweest. Hij weet niet meer of de heer H. bij het gesprek aanwezig is geweest, maar hij dacht van niet. Meestal draagt de betreffende loketmedewerker de zaak over aan degene die er bij is gehaald. De loketmedewerker gaat dan vervolgens weer een andere klant helpen. Hij weet niet meer precies of dat in dit geval ook is gebeurd. Hij dacht dat hij alleen met (verzoeker; N.o.) heeft gesproken. Het staat hem niet bij dat de loketmedewerker er bij is blijven zitten..."

"...Ik (de voorzitter van de hoorzitting; N.o.) heb telefonisch contact gehad met de heer H. naar aanleiding (...) van de brief van de Nationale ombudsman betreffende de door (verzoeker; N.o.) ingediende klacht. Uit een loketrapport blijkt dat de heer H. (verzoeker; N.o.) op 28 juni 2000 bij het loket heeft gesproken. Hij heeft toen vervolgens de heer E. er bij gehaald. Ik heb hem gevraagd of hij daar nog iets van weet. De heer H. gaf aan dat hij wel vaker de heer E. er bij heeft gehaald bij bepaalde dossiers of bij moeilijke gevallen. Ik heb hem gevraagd of hij zich nog iets kan herinneren over dit geval. De heer H. gaf aan dat hij niet precies weet over welk geval het gaat. Hij heeft wel 30 klanten per dag, en het is ook al wel lang geleden. Ik heb hem gezegd dat het ging om een geval met

geboorteaktes uit Sri Lanka, waarbij wat problemen/onduidelijkheden waren over de namen van de kinderen. De heer H. zei dat hem wel vaag iets bijstond over een geval met geboorteaktes uit Sri Lanka. Ik heb hem gevraagd of hij bij het gesprek aanwezig is geweest. De heer H. wist dat niet precies meer. Meestal draagt hij de zaak over aan degene die er bij is gehaald. Het heeft niet zo veel zin om er bij te blijven zitten. Hij gaat meestal weer een andere klant helpen. Hij weet niet meer precies of dat in dit geval ook is gebeurd. Hij kan zich vaag iets herinneren van het geval, maar hij kan er eigenlijk weinig meer over zeggen.

De heer H. heeft mij een uur later teruggebeld, omdat hij zich toch nog iets wist te herinneren. Hij heeft (verzoeker; N.o.) zelf ook een paar minuten gesproken. Normaal gesproken doet hij de zaken van cliënten aan het loket zelf af. In sommige gevallen haalt hij de medewerker erbij die het dossier in behandeling heeft. In dit geval heeft hij na een aantal minuten besloten om de heer E. er bij te halen. Hij heeft de heer E. niet gebeld maar is zelf naar hem toegelopen. Zijn werkplek is namelijk vlak bij de loketten. De heer E. heeft de zaak toen overgenomen en hij heeft zich er niet meer mee bemoeid. Meer kan hij zich niet herinneren..."

D. Reactie op het verslag van bevindingen

Verzoeker gaf in reactie op het verslag van bevindingen het volgende commentaar:

"...De heer E. heeft wel degelijk op 28 juni 2000 gezegd als verklaring van dat hij bekende feiten opvroeg: "U komt hier geld halen." Hij heeft pas na een verontwaardigde reactie van mijn kant die toelichting die hij noemt ook gegeven, maar niet zijn woorden teruggenomen. De loket medewerker is overigens gewoon bij de afhandeling blijven zitten en heeft na het optreden van E. het contact kort voortgezet en afgesloten.

Ik protesteer met klem tegen de weergave van het gebeurde in december 1999. Ik heb op 8 december 1999 de geboorteakte van mijn dochter overhandigd. Het late tijdstip kwam doordat de Sri Lankaanse autoriteiten in de laat opgeleverde vertaling van de akte een fout hadden gemaakt die de Nederlandse ambassade in Sri Lanka bij de legalisatie niet had opgemerkt. We hebben toen een nieuwe vertaling laten maken. Het is niet waar dat ik zou hebben gezegd dat ik geboorteaktes en bewijzen van in leven zijn absurd zou vinden. Ik ben toch vaak genoeg in die landen geweest om het niveau van corruptie daar te kunnen beoordelen. Ik heb gezegd dat na zoveel jaar het overhandigen ieder kwartaal van betalingsbewijzen overdone was. Overigens niet als officiële klacht, maar als opmerking. Het antwoord was in de trant van "ja, van mensen die in Nederland wonen, vragen we dat niet. Maar het is de wet." Dat ik zou hebben gezegd dat "de Sociale Verzekeringsbank, omdat hij een Nederlander is en geen buitenlander, eigenlijk zonder meer moest aannemen dat het (geboorteaktes en bewijzen van in leven zijn) zo was als hij zei", is zonder meer een leugen. Het past overigens in de teneur van de SVB dat niet de SVB, in casu de heer E., door fouten en onbeschoftheden moeilijkheden veroorzaakt, maar (ik:

N.o.) door daar tegen te protesteren. Dat noemen we "blaming the victim". De tweede verdedigingslinie van de SVB is verschillende malen herhalen van mijn voorzichtige suggestie dat de heer E. wel eens motieven zou kunnen hebben. Dat is een poging om de zaak te laten draaien om het gekwetste gevoel van de heer E. en niet om zijn fouten. De derde verdedigingslinie is mijn vermeende verzoek om een uitzonderingspositie. Deze dient dan om mijn klachten in een negatief daglicht te stellen. (Verzoeker; N.o.) "vraagt" immers in december 1999 om overtreding van de wet.

Dat de opmerking "hierbij bewijst u zichzelf een goede dienst" uit haar context is gehaald, is dan ook waar. Dat gebeurt echter door de SVB. We hebben het hier over een door de directrice ondertekende brief naar aanleiding van een uitgebreide klachtenprocedure. Dit een "primaire reactie" noemen is een gotspe. Het ontkracht bovendien de hele status van de afhandeling van klachten door de SVB.

Concluderend stel ik dat

de SVB fouten van de heer E. toegeeft, maar geen maatregelen tegen hem neemt noch aangeeft dat deze in de toekomst niet herhaald zullen worden;

het commentaar van de SVB (...) een nieuwe leugen bevat;

de directrice de afhandeling van mijn klacht door haar juridische afdeling ondertekent en dit later bagatelliseert als "primaire reactie"..."

Achtergrond