



Rapport

Datum: 3 november 2004
Rapportnummer: 2004/425

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen (hierna: de SVB):

hem niet heeft gehoord in het kader van de behandeling van zijn klacht van 24 oktober 2003;

zich op het standpunt heeft gesteld dat terecht is onderzocht of de oude woonsituatie is beëindigd voordat verzoekers aanvraag voor kinderbijslag werd behandeld;

de toezegging van een manager dat gederfde rente zou worden vergoed, heeft teruggedraaid en dit in de brief van 4 november 2003 als niet onzorgvuldig heeft betiteld;

geen poging heeft gedaan om een telefoonrapport van een bij naam genoemde medewerker te traceren omdat deze niet bij de SVB Leiden werkzaam leek te zijn;

ten onrechte heeft gesteld dat de SVB Leiden hem op 23 oktober 2003 een beslissing op bezwaar heeft gestuurd en verzoeker niet heeft gevraagd of hij die beslissing ook heeft ontvangen;

niet is ingegaan op verzoekers punt van onzorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld, noch op verzoekers klacht over uitspraken van een medewerker van de SVB tijdens een telefonisch contact;

twee van verzoekers klachten heeft gebundeld tot één klacht en het daardoor doet voorkomen dat er minder klachten zijn terwijl er sprake is van twee afzonderlijke fouten.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker diende op 5 april 2003 bij het vestigingskantoor Leiden van de SVB een aanvraag voor kinderbijslag in omdat zijn twaalfjarige dochter, die na een echtscheiding bij haar moeder was blijven wonen, met ingang van 22 januari 2003 bij hem was ingetrokken. Toen de SVB niet binnen acht weken op zijn aanvraag een beslissing had genomen, diende verzoeker op 6 juni 2003 bij de SVB een bezwaarschrift tevens klachtbrief in. Hij uitte in die brief ook zijn ongenoegen over de wijze waarop hij door een SVB-medewerkster te woord was gestaan. Zo werd er tegen verzoeker gezegd, toen hij telefonisch bij de SVB informeerde naar het uitblijven van de beslissing en de SVB in de gelegenheid wilde stellen om dat verzuim alsnog te herstellen, dat dit die dag zeker niet kon omdat bijna de gehele afdeling afwezig was in verband met een sportdag, dat hij geen bezwaarschrift kon indienen en dat er pas een beslissing op zijn aanvraag zou worden genomen als de kinderbijslag voor de oude gezinssituatie was afgesloten. In reactie op die

klachtbrief erkende de SVB dat er niet tijdig op zijn aanvraag een beslissing was genomen en dat er ten onrechte was nagelaten om verzoeker hierover tussentijds te informeren. De SVB gaf daarbij verder aan dat het inderdaad wel degelijk mogelijk is om een bezwaarschrift tegen het uitblijven van de beslissing in te dienen, dat het ook mogelijk is om een leidinggevende te spreken te krijgen en als er toevallig geen leidinggevende aanwezig is, kan er altijd een terugbelafpraak worden gemaakt. De kinderbijslag waar verzoeker recht op kreeg zou op 25 juni 2003 betaalbaar zijn gesteld; omdat verzoeker ingaande het tweede kwartaal van 2003 recht kreeg op die kinderbijslag en de SVB er naar streeft om uiterlijk binnen zes weken na afloop van dat kwartaal de eerste betaling te doen zou die betaling toch nog tijdig zijn geweest. Wel was de SVB van mening dat verzoekers klacht gegrond moest worden geacht omdat de voorlichting richting hem onvoldoende was geweest.

2. Verzoeker diende op 23 augustus 2003 een nieuwe klacht in omdat de door de SVB genoemde betaalbaarstelling van de uitkering niet had geleid tot een daadwerkelijke betaling. De kinderbijslag ten behoeve van verzoeker was teruggekomen bij de SVB omdat een medewerker van de SVB had verzuimd bij het invullen van verzoekers gironummer ook zijn naam te vermelden. Verzoeker wist zeker dat hij het aanvraagformulier volledig had ingevuld en was dan ook verontwaardigd dat hij een formulier toegestuurd kreeg waarop hij de tenaamstelling van zijn gironummer moest invullen. Nadat verzoeker dit telefonisch bij de SVB had rechtgezet, ontving hij op 23 augustus 2003 toch nog een brief waarin hij er door de SVB aan werd herinnerd om het tenaamstellingformulier terug te sturen en waarin hem werd voorgehouden dat het niet terugsturen van het betreffende formulier kon leiden tot het opleggen van een administratieve sanctie. Verzoeker verlangde in zijn nieuwe klachtbrief van de SVB dat de fouten werden gecorrigeerd (en daarmee dat de hem toekomende bedragen kinderbijslag zo spoedig mogelijk werden uitbetaald), dat hij verdragingsrente kreeg vergoed alsmede de door hem gemaakte telefoon- en portokosten. De SVB verklaarde bij brief van 18 september 2003 ook deze klacht gegrond. De kinderbijslag voor het tweede kwartaal was nu op 9 september 2003 aan hem betaald, hiermee had de SVB de eigen norm (betaling binnen zes weken na afloop van het kwartaal) en de wettelijke norm (betaling binnen drie maanden na afloop van het kwartaal) overschreden - aldus de SVB. In verband daarmee werd de toezegging gedaan aan verzoeker verdragingssschade te vergoeden. Op grond van bepalingen in de Algemene wet bestuursrecht kon de SVB niet voldoen aan het verzoek om vergoeding van de telefoon- en portokosten.

3. Vervolgens vonden er nieuwe voorvallen plaats, welke voor verzoeker aanleiding waren om zich op 24 september 2003 voor de derde keer met een klacht tot de SVB te wenden. Verzoeker was door een medewerker van de SVB gebeld inzake de afhandeling van zijn klacht. Die medewerker zou hem toen gezegd hebben dat verzoekers klacht gegrond was omdat er sprake was van een menselijke fout, fouten die niet onbekend waren bij verzoekers werkgever, het UWV. Verzoeker was van mening dat deze opmerking volstrekt

misplaatst was. Verder gaf hij aan dat de SVB wel steeds erkende dat er uiteindelijk iets verkeerd was gegaan, maar dat er geen oplossingen werden aangedragen. Ook bracht verzoeker nog eens naar voren dat het niet juist was dat hij, toen de SVB een fout had gemaakt en hem een antwoordenvlop had toegestuurd, deze voor terugzending moest frankeren, terwijl de SVB Leiden ook beschikt over een antwoordnummer. Op deze wijze werd hij onterecht met extra kosten opgezadeld. Eveneens op 24 september 2003 diende verzoeker bij de SVB een bezwaarschrift in wegens het uitblijven van een beslissing op zijn bezwaarschrift van 6 juni 2003 (gericht tegen het niet tijdig nemen van een beslissing op zijn aanvraag kinderbijslag van 5 april 2003). In het bezwaarschrift verzocht hij de SVB hem de kosten die hij in verband met het bezwaarschrift had gemaakt te vergoeden.

4. In vervolg op de brief van 18 september 2003 liet de SVB verzoeker bij brief van 6 oktober 2003 weten dat hem ten onrechte was meegedeeld dat hem vertragingsschade werd vergoed. De kinderbijslag was uiteindelijk op 9 september 2003 aan hem overgemaakt en dat was nog binnen de wettelijke norm van 'uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het kwartaal waar die kinderbijslag betrekking op heeft'. Voor het feit dat verzoeker verkeerd was geïnformeerd bood de SVB hem verontschuldigingen aan.

5. Op 9 oktober 2003 diende verzoeker zijn vierde klacht in bij de SVB te Leiden. Hij gaf daarin aan dat hij geen enkele reactie had ontvangen op zijn twee brieven van 24 september 2003. Verder maakte hij er melding van een brief van 3 oktober 2003 te hebben ontvangen waarin de SVB hem nogmaals verzocht de gevraagde informatie met betrekking tot de tenaamstelling van zijn girorekening te geven. Uit een tweede brief van een medewerker klantcontacten trok hij de conclusie dat zijn brieven van 24 september 2003 niet door de SVB waren ontvangen. In verband daarmee zond hij beide brieven nogmaals maar nu aangetekend. De kosten die daarmee waren gemoeid telde hij op bij de door hem gevraagde kostenvergoeding. Het feit dat de SVB hem bij brief van 18 september 2003 had meegedeeld dat hem eerder ten onrechte was meegedeeld dat hij in aanmerking kwam voor de vergoeding van vertragingsschade vond hij onbehoorlijk. Een beslissing van een manager werd teruggedraaid door een medewerker van een afdeling, met wie verzoeker niet correspondeerde en ook niet wilde corresponderen. Verzoeker was van mening dat de SVB gemeenschapsgeld verspilde door te weigeren een klein bedrag aan rente en portokosten te vergoeden en in plaats daarvan brieven te verzenden waar meer kosten aan verbonden waren. De weigering was volgens verzoeker onvoldoende gemotiveerd en hij verzocht in verband daarmee alsnog over te gaan tot vergoeding van de vertragingsschade of anders hem een deugdelijke beslissing toe te sturen. Tot slot klaagde hij erover dat de SVB niet tijdig een beslissing op zijn bezwaarschrift had genomen.

6. Op 23 oktober 2003 werd verzoekers bezwaarschrift gegrond verklaard ten aanzien van het overschrijden van de wettelijke termijnen en niet gegrond ten aanzien van het vergoeden van de wettelijke rente en de door verzoeker gemaakte kosten. Verzoeker was met de gehele behandeling door de SVB niet tevreden en wendde zich vóór dat hij die

beslissing op zijn bezwaarschrift had ontvangen bij brief van 24 oktober 2003 met zijn vijfde klacht tot de Raad van bestuur van de SVB. Hij beschreef daarin eerst de gedraging die aanleiding was voor zijn klacht en vervolgens zijn (negatieve) ervaringen met de SVB Leiden. Zijn conclusie was dat de vestiging Leiden niet in staat is de wetten op een gedegen wijze uit te voeren en hij verzocht de Raad van bestuur van de SVB binnen zes weken op zijn klachten te antwoorden, zorg te dragen voor een beslissing op zijn bezwaarschrift en voor een vergoeding van de door hem gemaakte kosten en de toegezegde rentevergoeding.

7. In reactie op de klachtbrief van 24 oktober 2003 antwoordde de Raad van bestuur van de SVB op 4 november 2003. Bij een verhuizing van kinderen in verband met een echtscheiding zal de SVB - aldus de Raad van bestuur - de doorgegeven veranderingen eerst bij beide ouders willen verifiëren om onterechte toekenningen en terugvorderingen te voorkomen. In de beslissing op het bezwaarschrift was het bezwaar inzake de overschrijding van de behandelingsduur gegrond verklaard. In de bezwaarprocedure was de termijn als gevolg van het grote aanbod van werkzaamheden eveneens overschreden. Met betrekking tot de betaling van de kinderbijslag stelde de SVB dat er steeds binnen de wettelijke termijnen is betaald; de eerste betaling was wel later dan de beslistermijn die de SVB voor zichzelf heeft vastgesteld. Het was volgens de SVB niet juist dat bij de geconstateerde fout in de betaalbaarstelling niet eerst was onderzocht waar die fout lag. Voor het niet in aanmerking brengen van een vergoeding van de kosten en de wettelijke rente verwees de SVB naar de beslissing op bezwaar van 23 oktober 2003. Wat betreft de klacht van verzoeker over het gesprek dat hij telefonisch met de heer R. had gevoerd, stelde de SVB dat het niet was gelukt om een telefoonrapport boven tafel te krijgen omdat er bij de SVB Leiden niemand werkzaam is met die naam. Vanzelfsprekend waren de uitlatingen zoals door verzoeker weergegeven niet toelaatbaar. Met betrekking tot de wijze waarop was omgegaan met de beantwoording en verwerking van verzoekers brieven gaf de SVB aan dat dit niet voldeed aan de manier zoals de SVB met klanten wenst om te gaan. De conclusie van de Raad van bestuur was dat verzoekers klacht gegrond was.

II. Ten aanzien van het niet horen in het kader van de behandeling van de klacht van 24 oktober 2003

1. In reactie op de klacht en de daarover gestelde vragen heeft de SVB eerst aangegeven wat de reden was dat verzoeker niet was gehoord in het kader van de behandeling van zijn klachtbrief van 24 oktober 2003. Laatstgenoemde klachtbrief was door verzoeker gericht aan de Raad van bestuur van de SVB als vervolg op een aantal daarvoor door hem ingediende klachtbrieven. Zijn klachten van 6 juni 2003 en 23 augustus 2003 waren eerder door de SVB Leiden gegrond verklaard en toen hij op zijn derde klacht van 24 september 2003 en zijn vierde klacht van 9 oktober 2003 geen reactie had ontvangen wendde hij zich rechtstreeks tot de Raad van bestuur. Terecht heeft de SVB aangegeven dat de Raad van bestuur binnen de SVB niet de functie heeft van hogere klachteninstantie. Volgens de SVB wil de Raad van bestuur zich echter niet afsluiten voor reacties van klanten en dat is dan

ook de reden dat er op 4 november 2003 wel inhoudelijk is gereageerd op verzoekers brief van 24 oktober 2003. Gelet op de inhoud van die brief - waarin onder meer staat dat verzoekers klacht gegrond is - is het begrijpelijk dat die brief is aangemerkt als inhoudelijke klachtafhandeling. Het horen is ook volgens de SVB een essentieel onderdeel van de klachtprocedure en in dat licht gezien had verzoeker in de gelegenheid moeten worden gesteld om gehoord te worden. De SVB bood verzoeker nu alsnog die gelegenheid.

2. In nadere reactie op dit klachtonderdeel bracht verzoeker onder meer naar voren dat hij niet alleen bij de behandeling van zijn klachtbrief van 24 oktober 2003 niet in de gelegenheid was gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten, maar ook niet in het kader van zijn vier eerder ingediende klachtbrieven. Dat de SVB nu in reactie op daarover gestelde vragen verzoeker alsnog in de gelegenheid wilde stellen gehoord te worden, kwam voor verzoeker als mosterd na de maaltijd.

3. Het horen is een essentieel onderdeel van de klachtprocedure en is als zodanig vastgelegd in het eerste lid van artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 1.). Het is niet juist dat verzoeker door de SVB niet in de gelegenheid is gesteld zijn klacht van 24 oktober 2003 tijdens een hoorzitting mondeling toe te lichten en het is evenmin juist dat de SVB verzoeker in het kader van de eerder door hem ingediende klachtbrieven niet in die gelegenheid heeft gesteld. Dat dit nu ook door de SVB zelf wordt erkend, doet daar niet aan af.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de vraag of de SVB terecht heeft onderzocht of de oude woonsituatie was beëindigd voordat verzoekers aanvraag voor kinderbijslag werd behandeld

1. Volgens de SVB heeft de ervaring geleerd dat in geval van echtscheiding en co-ouderschap aanvullende controlemaatregelen nodig zijn om vast te stellen op welke plaats een kind grotendeels de nacht doorbrengt. Dat adres is namelijk bepalend voor het vaststellen van de ouder die recht heeft op de kinderbijslag; in de praktijk komt dat adres niet altijd overeen met het adres waar het kind volgens de Gemeentelijke Basisadministratie staat geregistreerd. De SVB moet de kinderbijslagregeling goed uitvoeren en voorkomen dat er kinderbijslag wordt betaald aan een ouder die daar geen recht (meer) op heeft. Op basis van het gestelde in artikel 18 van de Algemene kinderbijslagwet (zie Achtergrond, onder 2.) en het daarop gebaseerde Samenloopbesluit kinderbijslag (zie Achtergrond, onder 3.) wordt voorkomen dat er voor een kind over één tijdvak bij meer personen recht kan ontstaan op kinderbijslag.

2. Uit de reactie van verzoeker blijkt dat hij zich heeft geërgerd aan de toonzetting van de vraagstelling van de SVB. De Nationale ombudsman kan verzoeker op dit punt echter niet volgen. Een zorgvuldige behandeling van een aanvraag voor kinderbijslag brengt met zich mee dat gecontroleerd moet worden of de aanvrager ook daadwerkelijk recht heeft op de

kinderbijslag, zeker als de kinderbijslag voor het betreffende kind eerst aan een ander werd uitbetaald. Verzoeker staat blijkbaar een andere werkwijze voor ogen, namelijk: neem na raadpleging van de Gemeentelijke Basisadministratie aan dat de aanvraag correct is en controleer desnoods achteraf of het klopt. De door de SVB gevolgde procedure is meer gericht op zekerheid en controle vooraf. Naar de mening van de Nationale ombudsman kan niet gesteld worden dat de SVB op deze wijze haar zorgplicht ten aanzien van de aan haar toevertrouwde belangen niet juist zou hebben vervuld.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het feit dat de toezegging van een manager dat de rente zou worden vergoed werd teruggedraaid en dat dit niet als onzorgvuldig werd betiteld

1. Met betrekking tot dit klachtonderdeel heeft de SVB verwezen naar de brief van 18 september 2003 van de Manager Kwaliteit en Handhaving van de SVB. In die brief wordt gesteld dat de kinderbijslag volgens de wettelijke norm van artikel 18, eerste lid, van de Algemene kinderbijslagwet (zie Achtergrond, onder 2.) zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het kwartaal waarop de kinderbijslag betrekking heeft wordt uitbetaald en dat de SVB voor zichzelf als norm heeft gesteld dat de betaling moet geschieden binnen zes weken na afloop van dat kwartaal. In de zaak van verzoeker ging het om de kinderbijslag voor het tweede kwartaal van 2003 welke uiteindelijk op 9 september 2003 aan verzoeker werd betaald. De Manager Kwaliteit en Handhaving trok uit dat moment van betaling de conclusie dat zowel de eigen normtermijn als de wettelijke termijn was overschreden en dat verzoeker in verband daarmee in aanmerking kwam voor vergoeding van vertragingsschade. Later ontdekte de SVB dat de wettelijke termijn niet was overschreden en dat er derhalve geen wettelijke basis bestond voor het vergoeden van de vertragingsschade. Dit werd verzoeker onder het aanbieden van verontschuldiging meegedeeld bij brief van 6 oktober 2003. Dat er in de brief van 18 september 2003 verwachtingen zijn gewekt en dat uit het oogpunt van de beginselen van behoorlijk bestuur normaal gesproken gewekte verwachtingen moeten worden gehonoreerd is op zich juist. Maar dat die gewekte verwachtingen in de zaak van verzoeker niet worden gehonoreerd is volgens de SVB niet onjuist, omdat de SVB de haar toevertrouwde middelen uitsluitend mag aanwenden voor het vergoeden van een vertragingsschade als er ook sprake is van een echte vertragingsschade. En daarvan is - nu de SVB binnen de wettelijke termijn heeft betaald - geen sprake.

2. De Nationale ombudsman is van mening dat verzoeker uit de brief van 18 september 2003 had kunnen afleiden dat de daarin gegeven verklaring over de overschrijding van de termijnen niet klopte. Immers aangegeven werd dat de wettelijke termijn zou zijn overschreden als de kinderbijslag later dan na drie maanden na afloop van het kwartaal waar die kinderbijslag betrekking op had zou worden betaald. Het kan een ieder duidelijk zijn dat als er op 9 september 2003 is betaald voor het tweede kwartaal van 2003 (dat loopt van de maand april 2003 tot en met de maand juni 2003) er binnen de wettelijke

termijn van uiterlijk drie maanden na afloop van dat kwartaal is betaald. Er is - zoals de SVB terecht heeft opgemerkt - dan geen betalingstermijn overschreden en er kan dan evenmin sprake zijn van renteschade. Het is correct dat het een beginsel van behoorlijk bestuur is dat gewekte gerechtvaardigde verwachtingen moeten worden gehonoreerd. Van gerechtvaardigde verwachtingen was in verzoekers situatie geen sprake, nu verzoeker zelf uit de brief van 18 september 2003 had kunnen afleiden dat het daarin gestelde met betrekking tot de termijnoverschrijding kennelijk niet juist was.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

V. Ten aanzien van het niet ondernemen van een poging om een telefoonrapport van een bij naam genoemde medewerker te traceren omdat die niet bij de SVB werkzaam leek te zijn

1. De SVB heeft aangegeven dat de SVB wel degelijk heeft getracht het genoemde telefoonrapport te achterhalen en dat er ook nog eens is gezocht of er op of omstreeks 3 september 2003 enig telefoongesprek met verzoeker stond geregistreerd. Omdat dat niet het geval was heeft de SVB opgemerkt dat zij zich wat dit punt betreft van een oordeel diende te onthouden. Verzoeker is van mening dat dit onderzoek van de SVB verder had moeten gaan door bijvoorbeeld aan alle mannelijke medewerkers van de afdeling waar dit soort telefoontjes binnenkomen te vragen of er iemand is geweest die op de bewuste datum met verzoeker had gesproken.

2. Naar de mening van de Nationale ombudsman heeft de SVB voldoende gedaan om te traceren of en zo ja welke medewerker de door verzoeker als beledigend ervaren opmerking over de werkgever van verzoeker heeft gemaakt. Daarbij heeft de SVB nog aangevoerd dat die opmerking, door welke medewerker dan ook geuit, niet toelaatbaar is.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens behoorlijk.

VI. Ten aanzien van het feit dat de SVB ten onrechte heeft gesteld dat er op 23 oktober 2003 een beslissing op bezwaar is gestuurd zonder aan verzoeker te vragen of hij deze beslissing ook daadwerkelijk heeft ontvangen

1. In reactie op dit punt heeft de SVB aangevoerd dat poststukken die de SVB jaarlijks verzendt - zeker binnen Nederland - vrijwel altijd aankomen bij de geadresseerde. Als bepaalde stukken niet aankomen blijkt dat meestal uit het retour komen van die stukken of daarover ingediende klachten. Daarvan was hier geen sprake; bovendien had verzoeker ook niet gereageerd op de brief van 4 november 2003 waarin wordt verwezen naar de beslissing op bezwaar van 23 oktober 2003.

Verzoeker liet nogmaals weten dat hij de beslissing niet heeft ontvangen. Naar zijn mening had het de SVB gesierd als de SVB na het eerste signaal dat de beslissing niet was ontvangen, de beslissing opnieuw naar hem had gezonden.

2. De Nationale ombudsman kan de redenering van de SVB op dit punt niet geheel volgen. Dat de 'honderdduizenden' beschikkingen en andere correspondentie vrijwel altijd daadwerkelijk bezorgd worden impliceert dat er blijkbaar ook poststukken zijn die niet aankomen. Contra indicaties kunnen zijn klachten hierover of het terugontvangen van een poststuk, aldus de SVB. De SVB miskent daarbij de situatie dat een verkeerd bezorgd poststuk niet wordt geretourneerd of dat er vóór het verzenden bij de SVB zelf iets verkeerd is gegaan. Verzoeker maakte in zijn klachtbrief van 24 oktober 2003 melding van het feit dat hij tot op dat moment nog altijd geen beslissing op zijn bezwaarschrift had ontvangen. In reactie op die brief schreef de SVB hem op 4 november 2003 dat de SVB ervan uit ging dat hij de beslissing op bezwaar inmiddels in goede orde had ontvangen. Laatstgenoemde reactie kon de SVB nog op 4 november 2003 geven omdat het zeer wel mogelijk was dat verzoeker op het moment dat hij zijn brief van 24 oktober 2003 verzond, de beslissing op bezwaar van 23 oktober 2003 nog zou gaan ontvangen. Dit zou anders zijn als verzoeker zijn brief van 24 oktober 2003 enige dagen later aan de SVB had gestuurd. In die situatie had het in de rede gelegen dat de SVB bij verzoeker navraag had gedaan over het al dan niet ontvangen hebben van de beslissing. Verzoeker had na ontvangst van de brief van 4 november 2003 waarin naar de beslissing op bezwaar wordt verwezen natuurlijk ook bij de SVB kunnen informeren. Verzoeker heeft dat echter niet gedaan en heeft op 25 november 2003 beroep ingesteld bij de rechtbank en gelijktijdig een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Het kan de SVB niet verweten worden dat er niet bij verzoeker is geïnformeerd naar de ontvangst van de beslissing op bezwaar van 23 oktober 2003.

In zoverre is de onderzochte gedraging ook behoorlijk.

VII. Ten aanzien van het feit dat niet is ingegaan op verzoekers klacht over de onzorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld

1. Met betrekking tot dit punt heeft de SVB aangevoerd slechts verantwoording verschuldigd te zijn aan de toezichthouder en de opdrachtgever van de SVB. Voorts heeft de SVB verwezen naar artikel 9:1, eerste lid, van de Awb (zie Achtergrond, onder 1.) waarin staat dat het klachtrecht uitsluitend openstaat tegen gedragingen van het bestuursorgaan jegens de klager en naar het bepaalde in artikel 16, onder a, van de Wet Nationale ombudsman (zie Achtergrond, onder 4.) waarin onder meer staat dat de Nationale ombudsman niet bevoegd is onderzoek in te stellen indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan. Verzoeker is de mening toegedaan dat de verschillende procedures die hij bij de SVB, de bestuursrechter en de Nationale ombudsman heeft gevolgd veel moet hebben gekost, kosten die niet zouden opwegen tegen het vergoeden aan hem van een gering bedrag aan verdragingsrente en de door hem gemaakte porto- en telefoonkosten.

2. Door de SVB is terecht opgemerkt dat verzoekers klachtrecht geen betrekking kan hebben op het algemene beleid van de SVB. Verzoekers opmerkingen over de

onzorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld hebben echter ook betrekking op de wijze waarop hij door de SVB is behandeld. Door de SVB is toegegeven dat er in geval van verzoeker een aantal zaken niet goed zijn verlopen (zie de brieven van 14 juli 2003 [conclusie: klacht gegrond], 18 september 2003 [conclusie: klacht gegrond], 6 oktober 2003 [abusievelijk meegedeeld, excuses] en 4 november 2003 [conclusie: klacht gegrond] en de beslissing op het bezwaarschrift van 23 oktober 2003 [conclusie: deels gegrond]). Als verzoeker de SVB er dan op wijst dat er als gevolg van het handelen van de SVB in zijn geval op een onzorgvuldige wijze met gemeenschapsgeld is omgegaan, kan niet worden gezegd dat dit het individuele klachtrecht te boven gaat. Volgens artikel 9:1, eerste lid, Awb moet een klacht betrekking hebben op de wijze waarop het bestuursorgaan zich jegens klager heeft gedragen. De opmerkingen die verzoeker heeft gemaakt hebben daarop betrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

VIII. Ten aanzien van het feit dat twee van verzoekers klachten zijn gebundeld tot één klacht waardoor de SVB het zou doen voorkomen dat er minder klachten zijn

In reactie op dit klachtonderdeel heeft de SVB laten weten dat de nummering van de brieven geheel los staat van de wijze waarop de klachten door de SVB worden geregistreerd. Niet alleen wordt iedere klachtbrief geregistreerd maar zelfs wordt het aantal klachten per brief vastgelegd. Bij het hanteren van dezelfde nummering wordt - volgens de SVB - gepoogd te voorkomen dat brieven worden afgedaan zonder acht te slaan op voorliggende stukken. De Nationale ombudsman ziet geen enkele aanleiding om te twijfelen aan de juistheid van deze verklaring van de SVB.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen, is niet gegrond, behoudens wat betreft het niet horen van verzoeker in het kader van de behandeling van diens klacht en het feit dat niet is ingegaan op verzoekers klacht over de onzorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld. Ten aanzien van die punten is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 27 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 25 november 2003, van de heer J. te Rijswijk, met een klacht over een gedraging van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen.

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

In het kader van het onderzoek werd de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de reactie van de Sociale verzekeringsbank te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoeker noch de Sociale verzekeringsbank gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekers kinderen waren na een echtscheiding aan de zorg van hun moeder, de voormalige echtgenote van verzoeker, toevertrouwd. Eén van die kinderen, dochter E., uitte de wens om bij haar vader te mogen wonen. Haar moeder stemde hiermee in en bij een hernieuwde bepaling van de zorgverhouding werd haar wens door de Rechtbank gehonoreerd. Met ingang van 22 januari 2003 trok de dochter bij verzoeker in en vanaf dat moment nam verzoeker ook de kosten van haar levensonderhoud voor zijn rekening. Verzoeker diende in verband daarmee op 5 april 2003 een aanvraag voor kinderbijslag in bij de Sociale verzekeringsbank, vestigingskantoor Leiden, afdeling AKW (hierna: de SVB).

2. Over de behandeling van die aanvraag diende verzoeker op 6 juni 2003 het volgende bezwaarschrift tevens klachtbrief in bij de SVB:

“...In verband met de verhuizing van mijn dochter E. van het adres van haar moeder naar mijn adres heb ik op 5 april 2003 een aanvraag om uitkering kinderbijslag ondertekend en bij u ingediend. U bevestigde mij de ontvangst van uw aanvraag op 11 april 2003. Aangenomen mag worden dat u de aanvraag niet op die dag ontving maar reeds eerder. Omdat u de dag van ontvangst niet noemt ga ik ervan uit dat u de aanvraag ontving op 9 april 2003.

Op grond van de Algemene Wet Bestuursrecht bent u verplicht binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag daarover te beslissen. In uitzonderingsgevallen mag u de beslistermijn, onder opgaaf van de daarvoor gehanteerde argumenten, éénmalig verlengen met een redelijke termijn. (...)

De termijn waarbinnen u moest beslissen op mijn aanvraag eindigde op 3 juni 2003. Zelfs als uitgegaan wordt van 11 april 2003 als datum ontvangst van mijn aanvraag is de beslistermijn verlopen. Ik heb noch een beslissing, noch een brief waarin uitstel van de beslistermijn wordt aangekondigd, van u mogen ontvangen. Ik vind dit een laakbare handelwijze.

In uw folder "Informatie over de Kinderbijslag" geeft u aan dat wanneer ik het niet eens ben met een beslissing contact opgenomen moet worden met het SVB-kantoor. Ik heb hedenochtend gesproken met mevrouw S. van uw kantoor in Leiden. Zij erkende dat de beslissing niet tijdig genomen was en vroeg of bij mij gegevens waren opgevraagd. Dit kon aanleiding zijn voor de vertraging. Ik heb vervolgens moeten ontkennen dat gegevens waren opgevraagd.

Mevrouw S. stelde vervolgens voor een rapportage op te stellen voor de heer B., de behandelaar van de aanvraag, om hem aan te zetten tot het doen van het werk dat van hem verwacht werd in de eerste acht weken na de aanvraag. Ik heb dat afgeslagen en gevraagd of er vandaag een beslissing genomen kon worden.

Na ruggespraak met de afdeling moest blijken dat de heer B. en de rest van de afdeling het genoeg smaakten van een collectieve sportdag. Ook de direct leidinggevende van de heer B. was om deze reden niet in staat een toezegging te doen dat mijn aanvraag vandaag afgehandeld zou worden. Ik heb u hiermee in staat gesteld uw verzuim te herstellen. U heeft daar echter geen gebruik van gemaakt.

Ik ben van mening dat u, door uw niet tijdige beslissing, de uitkering die door mij werd aangevraagd fictief geweigerd hebt. Op grond van artikel 6:2 van de Algemene Wet Bestuursrecht wordt de niet tijdige beslissing gelijkgesteld met een besluit waartegen bezwaar kan worden aangetekend. Ik teken bezwaar aan tegen uw besluit mij de gevraagde uitkering te weigeren. (...)

Nadat ik mevrouw S. had meegedeeld dat ik bezwaar zou aantekenen tegen uw weigering te beslissen gaf zij aan dat dit niet kon. Ik heb haar uit moeten leggen dat bezwaar aantekenen tegen ontijdige beslissingen op basis van bestaande wet en regelgeving wél kon. Ik dien hierbij daarom eveneens een klacht in over de gegeven onjuiste voorlichting.

Mevrouw S. verzocht nog nadere informatie omtrent de aanvraag die de afhandeling ervan mogelijkerwijs zou kunnen bespoedigen. Alhoewel ik van mening was en ben dat die informatie eerder gevraagd moest worden heb ik toch geantwoord op haar vragen. Toen bleek dat het een verhuizing betrof tussen twee ouders gaf mevrouw S. aan dat de vertraging om te beslissen lag opgesloten in de werkwijze van de Sociale VerzekeringsBank. Bij gevallen waarin twee gezinssituaties spelen wordt eerst de oude gezinssituatie afgesloten voordat een beslissing genomen wordt over de nieuwe gezinssituatie.

Bij deze dien ik een klacht in over deze werkwijze. Ik heb alle begrip voor uw wens niet voor éénzelfde kind dubbel kinderbijslag te betalen maar u dient dat probleem op een andere wijze op te lossen. Het zal namelijk vaker voorkomen dat de ouder die in het genot was van kinderbijslag weigert informatie te geven over de ontstane nieuwe situatie. U zult dan moeite moeten doen om die informatie snel boven tafel te krijgen. Uw huidige handelwijze laat vertraging ontstaan in een rechtshandeling die uitsluitend betrekking heeft op U, mijn dochter en mij. Deze rechtshandeling heeft op geen enkele wijze te maken met E.'s moeder.

Ik wijs u overigens op de mogelijkheden die de artikelen 17 tot en met 17 g u in dit verband bieden.

Daarnaast dien ik een klacht in over uw bedrijfsvoering van vandaag. Alhoewel ik ervoor begrip heb dat een sportdag wordt georganiseerd ben ik van mening dat de normale bedrijfsvoering verzekerd moet blijven..."

3. Bij brief van 14 juli 2003 ging de SVB als volgt op verzoekers klachtbrief van 6 juni 2003 in:

"...U beklagt zich over de onjuiste voorlichting die u van een medewerker van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) heeft gekregen. Verder kunt u zich niet vinden in de door SVB toegepaste werkwijze en bent u niet te spreken over de bedrijfsvoering op een bepaalde dag.

De SVB is verplicht om binnen 8 weken een beslissing te nemen op een aanvraag. Op 11 april 2003 heeft de SVB uw aanvraagformulier ontvangen en op 20 juni 2003 is er een beslissing genomen. Dit betekent dat de SVB zich niet aan de voorgeschreven termijn heeft gehouden. Tevens heeft de SVB nagelaten om u schriftelijk te informeren inzake de overschrijding van de termijn.

Verder streeft de SVB er naar om haar klanten zo volledig en correct mogelijk te informeren. Zoals u zelf al aangeeft is het indienen van een bezwaarschrift tegen het uitblijven van een beslissing wel degelijk mogelijk.

Alhoewel het niet gebruikelijk is, is het altijd mogelijk om een leidinggevende te spreken. Mocht de direct leidinggevende niet aanwezig zijn dan kan een andere leidinggevende het overnemen. Het maken van een terugbelafpraak met u behoort ook tot de mogelijkheden.

Ook op zogenaamde klemdagen, is er op ons kantoor een minimale en werkbare bezetting gegarandeerd. Dit betekent dat er wel degelijk een aantal leidinggevenden en medewerkers aanwezig zijn op die dag.

Wat betreft de toegepaste werkwijze streeft de SVB er naar om een degelijk onderzoek te doen binnen de daarvoor gestelde termijn. Naast de beslistermijn speelt de

betalingstermijn hierbij een belangrijke rol.

De kinderbijslag wordt zo spoedig mogelijk na afloop van het betreffende kwartaal uitbetaald. De norm die de SVB hierbij heeft gesteld is een termijn van 6 weken. De wettelijke norm is 3 maanden.

Aangezien u met ingang van het tweede kwartaal 2003 recht heeft op kinderbijslag en deze op 25 juni 2003 betaalbaar gesteld is heeft het betreffende onderzoek geen invloed gehad op de betalingstermijn.

Middels een brief van 20 juni 2003 bent u geïnformeerd inzake uw recht op kinderbijslag.

Alles in overweging nemende ben ik van mening dat uw klacht gegrond is.

Door een zorgvuldiger voorlichting tijdens uw telefonisch onderhoud en ons te houden aan de beslistermijn had uw onvrede voorkomen kunnen en moeten worden. Helaas is dit niet gebeurd.

Ik bied u mijn welgemeende excuses aan voor de gang van zaken en vertrouw erop dat u voortaan op een correcte manier door de SVB behandeld zult worden.

Ik hoop dat wij uw klacht hiermee naar tevredenheid hebben beantwoord. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot de Nationale Ombudsman..."

4. Verzoeker was niet tevreden met de van de SVB Leiden ontvangen reactie en wendde zich bij brief van 23 augustus 2003 als volgt wederom tot dit kantoor:

"...Na veel vijven en zessen is mij met de beslissing van 20 juni 2003 vertraagd uitkering kinderbijslag toegekend. Een ter zake ingediende klacht achtte U gegrond. U achtte echter geen termen aanwezig verdragingsrente te vergoeden omdat bij de uitbetaling van de uitkering geen vertraging was ontstaan. U baseerde zich hierbij op de betaalbaarstellingsdatum van de eerste uitkering van 25 juni 2003.

De uitkering werd weliswaar betaalbaar gesteld op deze datum; bij de naam-nummer controle die uitgevoerd werd door de Postbank bleek dat de een niet met het ander correspondeerde. De heer B. had geen tenaamstelling ingevoerd bij het gironummer. Het bedrag werd teruggestort door de Postbank op uw rekening.

Hierop zond mevrouw F. mij een brief waarin zij mij meedeelde dat het bedrag was teruggestort omdat het rekeningnummer (...) niet overeenstemde met de tenaamstelling: "...onbekend...". Het verzoek werd aan mij gedaan de kennelijk ontbrekende tenaamstelling alsnog in te vullen op een standaardformulier en dat formulier terug te zenden aan uw instelling. Dat inzenden moest gebeuren voor 14 augustus 2003 in een door mij te frankeren brief.

De brief las ik eerst na terugkomst van vakantie. Ik heb hierop de aanvraag er nog eens bijgenomen en geconstateerd dat ik wel degelijk had aangegeven op wiens naam de rekening staat gesteld. Omdat ik het absoluut niet nodig acht voor het herstellen van uw fouten veel kosten te maken heb ik het formulier niet teruggezonden maar telefonisch contact gelegd met uw organisatie.

Op 13 augustus 2003 sprak ik met de heer M. De heer M. vertelde mij mij niet door te kunnen verbinden met mevrouw F. omdat deze vakantie genoot. Na hem mijn registratienummer gegeven te hebben kon hij zien dat er nog een vraag uitstond met betrekking tot de tenaamstelling van het gehanteerde rekeningnummer. Op zijn vraag welke tenaamstelling juist was, heb ik hem verwezen naar de aanvraag in mijn dossier. Op zijn hernieuwde vraag (de animo om de aanvraag erbij te nemen was overduidelijk afwezig) heb ik hem gemeld dat de tenaamstelling gelijk moest zijn aan mijn naam.

De heer M. gaf hierop aan dat een en ander niet schriftelijk bevestigd hoefde te worden omdat er nu eenmaal niets te wijzigen viel. Het werk moest alleen opnieuw, en nu wél goed, gedaan worden. Het aan mij uit te betalen bedrag zou zo spoedig mogelijk overgemaakt worden.

Vandaag mocht ik opnieuw een brief van uw organisatie ontvangen. Ik vermoedde dat het de beslissing op het ingediende bezwaar tegen het uitblijven van de beslissing binnen de gestelde termijnen betrof. Op dit bezwaar, ingediend op 6 juni 2003 had ik immers nog geen beslissing mogen ontvangen. Uw Bank zou zich nu keurig aan de termijn van 13 weken die staat voor het beslissen op bezwaar gehouden hebben.

Het bleek echter een brief te zijn van mevrouw G. die mij herinnerde aan de brief van

16 juli 2003. Het toegezonden formulier was nog niet terugontvangen. Dit moest nu zo spoedig mogelijk gebeuren omdat anders maatregelen genomen zouden worden. Het lang niet malse bedrag van € 22,00 zou op mijn volgende betaling kinderbijslag in mindering worden gebracht indien ik niet voor 5 september 2003 zou reageren. Naslag in het maatregelenbesluit AKW en de controlevoorschriften AKW leerde dat het de heer

B. de Vries het inderdaad in 1996 behaagd heeft uw Bank toe te rusten met deze mogelijkheid. Ik zou het echter al heel wat vinden als het u zou lukken mij mijn huidige betaling, al dan niet onder inhouding van enig bedrag, te doen.

Mijn klacht behelst het volgende:

De aanvraag van 5 april 2003 werd niet juist behandeld althans, niet juist administratief verwerkt.

Bij gerezen betalingsproblemen werd kennelijk niet de aanvraag geraadpleegd om te zien waarom de tenaamstelling "...onbekend..." is. Het is immers een straffe aanwijzing dat er

iets niet is ingevuld.

Indien het organisatorisch lastig is de originele aanvraag te raadplegen zou deze gedigitaliseerd moeten worden; als dit ook niet tot de mogelijkheden behoort, dient u met een portvrije envelop gratis verzending van uw antwoordformulieren mogelijk te maken.

Telefonisch wordt wederom onjuiste informatie verstrekt.

Ik wens het volgende:

U bevestigt mij de ontvangst van deze klacht.

U bewerkstelligt dat de tenaamstelling van het rekeningnummer (...) wordt gesteld op (naam verzoeker; N.o.).

U bewerkstelligt dat de betaling van de aan mij toekomende bedragen zo spoedig mogelijk geschiedt.

U berekent de door mij misgelopen vertragingsrente op basis van de geldende wettelijke rente. U maakt deze berekening voor mij inzichtelijk.

U vergoedt mij de berekende rente en de door mij gemaakte telefoon- en portkosten.

U bewerkstelligt dat een en ander binnen de termijnen, die Hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht daaromtrent stelt, wordt afgehandeld..."

5. De SVB gaf bij brief van 18 september 2003 de volgende reactie op verzoekers brief van 23 augustus 2003:

"...Op 26 augustus 2003 ontving ik uw klacht inzake het overschrijden van de termijn waarbinnen de kinderbijslag over het 2e kwartaal van 2003 betaald had moeten worden, alsmede uw verzoek om toekenning van vertragingssschade, de zogenaamde wettelijke rente, alsmede vergoeding van de door u gemaakte telefoon en portokosten. (...)

Ik deel u mee dat ik uw klacht als gegrond heb aangemerkt.

Ik heb uw dossier bestudeerd en vastgesteld dat uw aanvraag om kinderbijslag op

11 april 2003 bij ons is binnengekomen. Op deze aanvraag heeft u uw rekeningnummer en de daarbij behorende tenaamstelling kenbaar gemaakt, waarop de kinderbijslag gestort kan worden.

Abusievelijk hebben wij alleen uw rekeningnummer in ons geautomatiseerde systeem opgenomen. Dit had als gevolg dat de kinderbijslag over het 2e kwartaal van 2003, welke door ons op 25 juni 2003 betaalbaar is gesteld, door een check op naam en

rekeningnummer, retour is gekomen.

Naar aanleiding van deze retour gekomen betaling, hebben wij u op 16 juli 2003 een brief toegezonden met het verzoek om uw juiste rekeningnummer en tenaamstelling te vermelden. Dit schrijven was voor u aanleiding om op 13 augustus 2003 telefonisch contact met ons op te nemen. De heer M. heeft u tijdens dit telefoongesprek meegedeeld dat u geen nadere actie hoeft te ondernemen en dat wij de tenaamstelling behorend bij uw rekeningnummer in ons systeem zullen aanpassen.

Om onduidelijke redenen hebben wij u echter op 21 augustus 2003 opnieuw een vragenformulier met betrekking tot uw rekeningnummer toegezonden.

Hierdoor heeft de uitbetaling van de kinderbijslag meer vertraging opgelopen dan noodzakelijk was.

Ik bied u hiervoor mijn excuses aan.

Conform de wettelijke bepalingen betaalt de Sociale Verzekeringsbank zo spoedig mogelijk de kinderbijslag uit, maar uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het kwartaal waarover recht bestaat. De door de SVB gestelde norm is binnen zes weken na afloop van het kwartaal.

Op 9 september 2003 hebben wij de kinderbijslag over het 2e kwartaal van 2003, opnieuw naar uw rekeningnummer overgemaakt. Met betrekking tot de uitbetaling van dit kwartaal is het duidelijk dat wij dus zowel (...)de door ons zelf gestelde norm, als de wettelijk termijn hebben overschreden. Ook hiervoor bied ik u mijn oprechte excuses aan.

Voor wat betreft uw verzoek om toekenning van de zogenaamde vertragingsschade deel ik u mee dat de Sociale Verzekeringsbank aan dit verzoek tegemoet zal komen. De afdeling kinderbijslag zal dit verzoek met voorrang in behandeling nemen en u over de uitkomst informeren. Aan uw verzoek inzake schadeloosstelling met betrekking tot de door u gemaakte telefoon en portokosten kan de Sociale Verzekeringsbank op grond van de bepalingen in de Algemene Wet Bestuursrecht niet voldoen.

Ik hoop dat wij uw klacht, die wij op 26 augustus 2003 hebben ontvangen, hiermee naar tevredenheid hebben beantwoord. Mocht dit niet het geval zijn, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot de Nationale Ombudsman..."

6. Verzoeker was met de reactie van de SVB van 18 september 2003 nog niet tevreden en wendde zich met de volgende klachtbrief van 24 september 2003 nogmaals tot de SVB:

"...In uw brieven van 14 juli en 18 september 2003 heeft u mij op de hoogte gesteld van uw oordeel op mijn klachten van 6 juni en 23 augustus 2003.

Na uw brief van 14 juli bleef nog enige wrevel achter. Omdat ik er van uitging dat de uitkeringsverzorging nu juist zou gaan verlopen heb ik die wrevel voor mij gehouden. De gebeurtenissen daarna hebben opnieuw geleid tot een klacht. Na deze klacht ben ik op 3 september 2003 gebeld door de heer R.

De heer R. stelde zich voor als medewerker van uw Bank. Hij was belast met de behandeling van de klacht. Dit telefoontje heeft het gevoel van onbehagen over uw instelling eerder vergroot dan verkleind. De uiteindelijke beslissing op de klacht heeft dat niet weggenomen.

De heer R. gaf aan dat de klacht gegrond was omdat er sprake was geweest van een menselijke fout. Fouten die, volgens de heer R., niet onbekend zijn bij mijn werkgever, het UWV. Ik vind dat de heer R. hiermee op een onbetamelijke wijze zakelijke en persoonlijke zaken door elkaar heeft gehaald.

De wijze van benadering van de heer R. is daarnaast symptomatisch voor uw instelling. Uw Bank wordt telkens voorgesteld als een instelling waar mensen werken die ook fouten kunnen maken. Foutjes in beslistermijnen die worden omschreven door de medewerker als een kleine overschrijding. Foutjes bij de invoer van gegevens. Foutjes bij het geven van telefonische informatie.

Fouten maken komt bij ieder werk voor. Het gaat echter om de wens om te leren, om te verbeteren. Klachtenbehandeling moet niet het wegmasseren van weer een foutje zijn maar een startpunt om iets in de bedrijfsvoering te verbeteren.

Nu hoef ik niet op de hoogte gebracht te worden van alle acties die zijn uitgezet naar de heer B., mevrouw S., mevrouw F., de heer M., mevrouw G. en nu weer de heer R. Ik wil echter wel dat mijn klachten serieus behandeld worden.

Het voornaamste onderwerp in mijn eerste klacht was de werkwijze van de Sociale VerzekeringsBank bij aanvragen zoals die van mij. De werkwijze van de Bank is dan dat eerst de oude gezinssituatie wordt afgesloten voordat de nieuwe wordt opgestart. Op mijn klacht over deze werkwijze, die leidde tot vertraging in de besluitvorming, die leidde tot een bezwaar en die leidde tot een telefoongesprek waarin onjuist wordt voorgelicht, bent u niet ingegaan.

In de tweede klacht was het centrale thema de omgang met geconstateerde fouten. Geld komt terug van de Postbank omdat de tenaamstelling ontbreekt. Dit is een aanduiding dat er iets fout is gegaan BINNEN de Sociale VerzekeringsBank. Iemand moet iets vergeten zijn. In plaats dat u zelf op onderzoek uitgaat om na te gaan wat u zelf fout heeft gedaan vraagt u uw klant informatie en dreigt hem vervolgens met maatregelen.

Mijn klacht over deze werkwijze behandelt u niet.

Als u er niet meer uit mocht komen en u kunt uw fouten alleen herstellen door een hernieuwde opgave van uw klant, is het zorgvuldig zelf de kosten van die operatie te dragen. U heeft een antwoordnummer 10312 te 2300 WB Leiden in gebruik en toch zendt u uw klant een retourenvelop die gefrankeerd moet worden.

Mijn klacht over het niet fourneren van een portvrije retourenvelop behandelt u niet. Daarnaast laat u de kosten die uit uw werkwijze voortvloeien ook ná een klacht onvergoed.

Ik stel u alsnog in de gelegenheid in te gaan op bovenstaande klachten. Om het voor u en mij inzichtelijk te maken op welke klachten ik nog antwoord verwacht, som ik deze onderstaand op.

1. Klacht werkwijze Sociale VerzekeringsBank bij verhuizing van kinderen tussen twee gescheiden ouders.
2. Klacht omtrent het ontbreken van zelfcontrole bij geconstateerde zelfgemaakte fouten.
3. Klacht omtrent het opzadelen van de klant met portokosten bij zelfgemaakte fouten.
4. Klacht omtrent het niet vergoeden van gemaakte portokosten door fouten van de Sociale VerzekeringsBank.
5. Klacht omtrent de ongepaste verwijzing naar mijn werkgever door de heer R.

Mocht u geen gebruik willen maken van de u geboden mogelijkheid uw verzuim bij de klachtbehandeling te herstellen, dan verneem ik dat graag snel van u. Ik zal dan eerst uw hoofdkantoor een mening vragen over uw wijze van het behandelen van klachten om vervolgens eventueel datzelfde te doen bij de Nationale Ombudsman...”

7. Tegelijk met zijn klachtbrief van 24 september 2003 diende verzoeker bij de SVB Leiden een bezwaarschrift in omdat de SVB nog geen beslissing had genomen op zijn bezwaarschrift van 6 juni 2003 dat hij had ingediend wegens het niet tijdig nemen van een beslissing op zijn aanvraag voor kinderbijslag van 5 april 2003. In het bezwaarschrift van 24 september 2003 verzocht verzoeker de SVB de door hem in verband met zijn bezwaarschrift gemaakte kosten te vergoeden. De kosten waren door hem berekend op een bedrag van € 95,75.

8. In vervolg op de brief van 18 september 2003, waarin de SVB verzoeker had meegedeeld dat hij in aanmerking kon komen voor vergoeding van vertragingsschade liet de SVB hem bij brief van 6 oktober 2003 het volgende weten:

“...Op 18 september 2003 hebben wij u schriftelijk meegedeeld dat wij u nader zullen informeren over de uitkomst van uw verzoek om toekenning van de zogenaamde vertragingsschade, met betrekking tot de uitbetaling van de kinderbijslag over het

2e kwartaal van 2003.

In ons schrijven van 18 september 2003 hebben wij u abusievelijk meegedeeld dat wij naast de door ons gestelde norm ook de wettelijke norm hebben overschreden waarbinnen de kinderbijslag over het 2e kwartaal van 2003 uitbetaald had moeten worden.

Conform de wettelijke bepalingen betaalt de Sociale Verzekeringsbank zo spoedig mogelijk de kinderbijslag uit maar uiterlijk binnen 3 maanden na afloop van een kwartaal. Wij hebben de kinderbijslag over het 2e kwartaal van 2003 op 9 september 2003 opnieuw naar uw rekeningnummer overgemaakt. Dit is wel degelijk binnen de termijn van 13 weken waarbinnen de kinderbijslag op grond van de wettelijke bepalingen uitbetaald moet worden.

Dit betekent dan ook dat wij u geen vertragingsschade kunnen toekennen.

In ons schrijven van 18 september 2003 hebben wij u abusievelijk meegedeeld dat u wel recht heeft op de zogenaamde vertragingsschade.

Ik bied u hiervoor mijn excuses aan..."

9. Bij brief van 9 oktober 2003 richtte verzoeker zich met een vervolklacht als volgt wederom tot de SVB Leiden:

"...Naar aanleiding van de brief van (...) 16 september en uw brief van 18 september 2003 heb ik uw Bank op 24 september 2003 bijgaande brieven gezonden. Ik ontving geen bevestiging van de geuite klacht, ontving geen uitnodiging voor een hoorzitting, ontving geen schadevergoeding en ik ontving geen beslissing op mijn bezwaar dat op 11 juni 2003 door uw Bank ontvangen was.

Wel ontving ik vandaag een brief van 3 oktober 2003 van mevrouw D. waarin zij mij rappelleerde de gevraagde informatie te geven. Daarbovenop ontving ik vandaag een brief van ene P., werkzaam als medewerker klantcontacten bij uw Bank. Ik moet daaruit concluderen dat KPN de brief van 24 september 2003 niet bij u bezorgd had. Een andere, inmiddels niet onaannemelijke conclusie zou kunnen zijn dat uw interne postverwerking net zo snel is als de afdeling AKW en de afdeling K&D. De brieven zullen in dat geval wel op uw beider bureau terechtkomen maar niet op het juiste tijdstip.

Ik zend u de brieven daarom nu nog eens maar dan wel aangetekend. De kosten wens ik overigens wel vergoed te zien het bedrag aan gevraagde kostenvergoeding wil ik daarom verhoogd te zien van € 95,75 naar € 101,50.

Ik ontving op 18 september 2003 van u een beslissing dat wettelijke rente vergoed zou worden in verband met vertragingsschade. Deze beslissing die u als manager nam wordt nu teruggedraaid door een medewerker van een afdeling waarmee ik niet correspondeer

noch wens te corresponderen. Uit mijn voorgaande brieven en deze brief kunt u begrijpen dat ik de nodige aanmerkingen heb over de werking van uw bedrijf. Ik vind dit echter ronduit onbehoorlijk. U toont zich hiermee als uitvoerder van sociale verzekeringswetgeving onbetrouwbaar.

Daarnaast vermorst u op deze wijze gemeenschapsgeld. In plaats van een klein bedrag aan rente (en evt. port) uit te keren, verkiest uw Bank het een brief te schrijven. De tijd die dit kost en de handling-kosten van de brief moeten een veelvoud bedragen van de gevraagde rente.

De beslissing is daarnaast niet zorgvuldig. Het terugdraaien van een eerdere beslissing veronderstelt zeker de nodige zorgvuldigheid die gebezigd moet worden bij de opstelling ervan. U laat na de vindplaats te vermelden van de zogenaamde wettelijke eis die gesteld wordt aan de tijdigheid van betalingen. Ook laat u na mij te melden welke rechtsmiddelen openstaan tegen de genomen beslissing.

Ik vraag daarom van u mij op basis van gerechtvaardigd vertrouwen en een zorgvuldige omgang met gemeenschapsgeld mij alsnog de vertragingsschade te vergoeden. Bent u daartoe niet bereid, dan ontvang ik graag een deugdelijke beslissing die vermeldt waarop hij gebaseerd is en die vermeldt welke rechtsmiddelen ertegen openstaan.

In mijn brief van 24 september 2003 heb ik u gemeld dat de verlengde termijn waarbinnen mijn bezwaarschrift van 6 juni 2003 behandeld diende te worden zou verstrijken op 1 oktober 2003. Zelfs indien uw merkwaardige redenering gevolgd zou worden dat die termijn aanvangt op het moment dat u mij de ontvangst bevestigt (zie uw brief van 19 juni 2003) dan verstrijkt die termijn vandaag.

U heeft zich niet gehouden aan de u opgelegde termijnen. U houdt zich nergens aan. Het enige wat u doet is mij termijnen opleggen en dreigen met maatregelen wanneer ik mij niet mocht houden aan die termijnen. Het is echt een gotspe.

Ik dien daarom hierbij een klacht in over het laakbaar laten passeren van alle termijnen die u in het kader van de Algemene Wet Bestuursrecht zijn opgelegd. Ik besef dat ik tegen het uitblijven van een tijdige beslissing op bezwaar beroep kan aantekenen bij de arrondissementsrechtbank. Ik vind het echter van de gekke dat de toch al overbelaste rechterlijke macht nog verder belast zou moeten worden om een uitspraak te doen over uw onkunde of onwil op tijd te beslissen. Heeft u overigens liever dat ik beroep aanteken zodat u niet belast wordt met een behandeltermijn van een klacht waaraan u zich niet kunt houden, dan hoor ik dat graag van u..."

10. Nadat de SVB op 23 oktober 2003 had beslist dat verzoekers bezwaarschrift gegrond diende te worden verklaard ten aanzien van het overschrijden van de wettelijke beslistermijnen en niet gegrond ten aanzien van het vergoeden van de wettelijke rente en

de kosten die door verzoeker in bezwaar waren gemaakt, diende verzoeker bij brief van 24 oktober 2003 de volgende klacht in bij de Raad van bestuur van de SVB te Amstelveen:

“...Bij deze wil ik mij bij de hoofddirectie van uw Bank beklagen over de kwaliteit van de dienstverlening van uw vestiging in Leiden. Ik wijs u er met nadruk op dat ik deze klacht niet behandeld wil zien door genoemde vestiging maar door of namens de hoofddirectie van uw organisatie.

Alhoewel inmiddels de nodige correspondentie aanwezig moet zijn in het op mijn naam aangelegde dossier, meen ik er verstandig aan te doen u een resumé te geven van hetgeen totnogtoe gebeurde.

Mijn dochter E. is na de scheiding bij haar moeder blijven wonen. Wegens oplopende huiselijke spanningen is zij op 21 januari 2003 bij mij komen wonen. Ik heb de verhuizing doorgegeven aan de gemeente Rijswijk die een en ander verwerkt heeft in de GBA. In verband met deze verhuizing heb ik op 5 april 2003 kinderbijslag aangevraagd bij uw locatie in Leiden.

De ontvangst van de aanvraag werd bevestigd op 11 april 2003. In het vooruitzicht werd vervolgens gesteld dat ik binnen 8 weken een beslissing op mijn aanvraag kon verwachten. In uitzonderingsgevallen zou de termijn langer zijn. Ik zou dan echter binnen 8 weken bericht krijgen. Op 6 juni 2003 had ik bericht noch beslissing ontvangen. Daartoe aangespoord door uw in ronkende taal opgestelde folders, heb ik contact gezocht met uw plaatselijke vestiging.

Mevrouw S. stond mij te woord. Zij kon mij geen beslissing op diezelfde dag toezeggen. Op geroutineerde wijze en met een zeker vermoeid dédain verklaarde zij wel bereid te zijn een telefoonrapport op te stellen. Dit telefoonrapport zou zeker helpen de verantwoordelijk functionaris nu wél te laten doen waartoe hij of zij eerder niet in staat bleek. Ik heb dit aanbod afgewezen en gevraagd naar een leidinggevende die mij wel een beslissing op die dag kon toezeggen. Mevrouw S. probeerde een leidinggevende te zoeken maar gaf dit op. Door een sportdag kon deze leidinggevende niet gevonden worden. Ik heb haar toen aangezegd dat ik een bezwaar zou indienen tegen de fictieve weigering van de aangevraagde uitkering AKW. Mevrouw S. verklaarde dat dat niet mogelijk was. Zij zou een klacht noteren ter zake.

Ik heb die dag vrij genomen en een bezwaarschrift opgesteld en aangetekend aan uw vestiging in Leiden verzonden. Ook diende ik drie klachten in. Deze klachten hadden betrekking op de werkwijze van uw vestiging die inhield dat eerst de oude gezinssituatie "afgesloten" moest zijn vooraleer een nieuwe gezinssituatie geopend kon worden. De tweede klacht had betrekking op de bedrijfsvoering van die dag waarbij geen leidinggevende beschikbaar bleek te zijn. De derde klacht had betrekking op de onjuiste telefonische voorlichting van mevrouw S.

Op 19 juni 2003 bevestigde men mij de ontvangst op 11 juni 2003 van mijn bezwaarschrift van 6 juni 2003. De merkwaardige figuur werd gehanteerd dat men mij een beslissing toezegde binnen dertien weken na de bevestiging van de ontvangst i.p.v. dertien weken na de ontvangst. Die acht dagen bleek echter niet zoveel uit te maken; daarover later meer.

Op 23 juni 2003 bevestigde men mij de ontvangst van de klacht. Bij beslissing van 20 juni 2003 werd mij uitkering AKW toegekend.

Op 14 juli 2003 werd een beslissing genomen op de klacht. Bevestigd werd dat er onjuiste informatie was gegeven. Er werd gesteld dat er óók op zogenoemde klemdagen leidinggevenden aanwezig zijn. Waarom ik er geen te spreken kon krijgen werd niet verklaard. Over de toegepaste werkwijze werd niets vermeld anders dan dat uw organisatie er naar *streeft* een degelijk onderzoek te verrichten binnen de gestelde termijnen. Het vraagstuk waarom dit dan in het onderhavig geval niet was gelukt, werd niet behandeld. De klacht werd echter wel gegrond verklaard, excuses werden aangeboden.

De kinderbijslag zou driemaandelijks gestort worden op mijn girorekening. De heer B. had echter verzuimd mijn naam bij het nummer te vermelden. Waarom daar binnen uw systeem geen relatiefout op is gebouwd (het een kan pas ingevuld als het ander is gevuld) is mij een raadsel. Gevolg was echter dat de Postbank de eerste betaling aan u terugzond.

In plaats van zelf onderzoek te doen wie er binnen uw organisatie fouten had gemaakt, de fout te herstellen aan de hand van de in het dossier aanwezige informatie, alsnog uit te betalen en de klant een excuusbrief te zenden voor de trage betaling handelt uw Bank anders. De klant wordt direct gevraagd op welke naam het gironummer staat omdat de Postbank had gemeld dat het op naam staat van "...onbekend...". Een termijn wordt gesteld en de klant moet portkosten maken om uw fouten te herstellen.

Ik heb binnen de gestelde termijn gebeld en gesproken met de heer M. Hem gezegd dat de juiste informatie te vinden was in de aanvraag. Overduidelijk te vermoeid om het dossier op te zoeken vroeg hij mij aan te geven wat dan toch die juiste tenaamstelling was. Hierop vermeld dat dit mijn eigen naam was. De heer M. zou ervoor zorgdragen dat deze tenaamstelling zou worden ingevoerd en de betaling vervolgens in orde zou worden gemaakt. Excuses, ... ho maar.

Geen betaling, wel een rappel. Nu snel komen met de goede informatie want anders zou uw bedrijf maatregelen treffen in de vorm van geldelijke straffen. Hoe haalt men het in het hoofd! Natuurlijk de gevraagde informatie maar voor de derde keer gegeven. Nu schriftelijk met kosten maar ook met een klacht. Een klacht over de introverte werkwijze van uw Bank, over onjuiste informatie van de heer M. Gevraagd om vergoeding van vertragingsrente en portkosten.

In dezelfde brief gevraagd om de beslistermijn in verband met het bezwaarschrift in de gaten te houden, deze zou binnen afzienbare tijd verstrijken.

Op 3 september 2003 wordt mij gemeld dat de beslistermijn wordt opgerekt met de maximaal toegestane periode van vier weken.

Op 7 september 2003 ontvang ik de bevestiging van 2 september 2003 dat mijn rekeningnummer gewijzigd(!) is in uw systemen.

Op 16 september 2003 wordt een kostenspecificatie gevraagd van de in het kader van de bezwaarprocedure gemaakte kosten.

Op 18 september 2003 wordt ook de tweede klacht gegrond verklaard. Er wordt echter wéér niet ingegaan op het centrale thema van de klacht, de introverte werkwijze van uw vestiging in Leiden. Deze werkwijze, eerst de klant lastig vallen en dan pas in het dossier kijken, wordt zelfs bevestigd in het antwoord. Er wordt rentevergoeding toegezegd. Vergoeding van andere gemaakte kosten (port en telefoonkosten ter grootte van

€ 0,50) wordt van de hand gewezen.

Op 24 september 2003 dien ik opnieuw een klacht in. Ik bied de vestiging in Leiden een herkansing met betrekking tot de beantwoording van de klachten. Met name geef ik aan antwoord te willen hebben op de centrale thema's van de klachten. Daarbij komt een klacht over de vergoedingsregeling van gemaakte kosten en een klacht over de onheuse bejegening door de behandelaar van de klacht, de heer R. Deze meende een onsmakelijke verwijzing te mogen maken naar mijn werkring.

De gevraagde kostenspecificatie verzend ik in dezelfde envelop maar als apart schrijven eveneens op 24 september 2003.

Op 3 oktober 2003 wordt echter, natuurlijk weer met termijnstelling en vermelding van de kwalijke consequenties, wederom gevraagd om een kostenspecificatie.

Op 6 oktober 2003 wordt beslist dat de toegezegde rentevergoeding niet zal plaatsvinden. Dit wordt niet meegedeeld door de manager die de vergoeding had toegezegd maar door een medewerker van de afdeling klantencontacten.

De ontvangst van de klachten wordt niet bevestigd.

Kennelijk heeft men in Leiden niets ontvangen. Ik zend daarom een en ander op 9 oktober 2003 nogmaals, nu aangetekend. Ik maak van de gelegenheid gebruik wéér twee klachten in te dienen. Eén heeft betrekking op de wijze waarop men in Leiden solt met de toegezegde rentevergoeding. De ander heeft betrekking op het niet in acht nemen van de termijn waaraan u gebonden bent bij de behandeling van een bezwaarschrift. De termijn

eindigde, nu het bezwaarschrift op 11 juni 2003 werd ontvangen, op 8 oktober 2003. Ik geef daarbij aan uw locatie in Leiden aan dat ik mij ervan bewust ben dat tegen het verstrijken van termijnen beroep aangetekend kan worden bij de arrondissementsrechtbank. Ik vind het echter van de gekke dat een overbelast rechtssysteem verder moet worden belast met het onvermogen of de onwil van uw plaatselijke vestiging om termijnen correct in acht te nemen.

Het is inmiddels 24 oktober 2003 en heb nog niks ontvangen. Geen ontvangstbevestiging van de klacht, geen beslissing op bezwaar, geen kostenvergoeding, niets. Ik vind dit een onbehoorlijke gedraging. Op uw internetsite durft u het volgende te plaatsen:

‘Voor de uitvoering van publieke regelingen met een sociaal karakter bestaat de maatschappelijke behoefte aan een organisatie die in staat is deze regelingen op een attente en gedegen wijze uit te voeren. De SVB is om die reden uitvoerder van de volksverzekeringen en van andere regelingen met een sociaal karakter. De SVB streeft ernaar de vanzelfsprekende partner voor de overheid te zijn voor het uitvoeren van bestaande en nog te realiseren regelingen.’

Ik ben van mening dat uw vestiging in Leiden, zeker in mijn geval, absoluut niet in staat is wetten op een gedegen wijze uit te voeren. Attent is de handelwijze al in het geheel niet te noemen.

Ik verzoek u te bewerkstelligen dat ik nu binnen de voorgeschreven (termijn; N.o.) van zes weken vanaf 9 oktober 2003 (artikel 9:11 AWB) antwoord krijg op mijn litanie aan klachten over de werkwijze van uw locatie Leiden, dat ik een beslissing krijg op mijn bezwaar van 6 juni 2003, dat mij de kosten worden vergoed die ik maakte in het kader van het bezwaar en de klachten en dat de toegezegde rentevergoeding wordt betaald. Alhoewel ik inmiddels tot het besef ben gekomen dat u lak zult hebben aan een oordeel van de Nationale Ombudsman, zal ik bij het verstrijken van nog één termijn dat oordeel wél vragen...”

11. De Raad van bestuur van de SVB te Amstelveen gaf bij brief van 4 november 2003 de volgende reactie op de klachtbrief van verzoeker van 24 oktober 2003 en ging daarbij tevens in op verzoekers brieven van 24 september 2003 en 9 oktober 2003, die verzoeker nog had gericht aan de SVB te Leiden:

“...Gelet op de gevoerde correspondentie tussen u en de Sociale Verzekeringsbank Vestiging Leiden, beperk ik de behandeling van bovengenoemde brieven tot de klachten waar nog niet eerder op in is gegaan. In uw brieven klaagt u over de handelwijze van de Sociale Verzekeringsbank Vestiging Leiden bij de vaststelling van het recht op kinderbijslag. Uw klacht bestaat voorts onder andere uit het niet binnen de daarvoor gestelde termijn afhandelen van uw aanvraag om kinderbijslag, de betaling van het recht op kinderbijslag en het niet tijdig afhandelen van het door u ingediende bezwaarschrift.

Afhandeling aanvraag om kinderbijslag

Ter waarborging van de rechtmatigheid past de Sociale Verzekeringsbank een onderzoek toe dat past bij de situatie van de aanvrager. Bij een verhuizing van kinderen waarbij sprake is van een scheiding, verifieert de Sociale Verzekeringsbank de wijziging bij beide ouders. Dit ter voorkoming van onterechte toekenningen en onrechtmatige uitkeringen. Hierbij is wel van belang dat de Sociale Verzekeringsbank zich houdt aan de beslistermijn en de gestelde betalingstermijn. In de beschikking op bezwaar is uw bezwaarschrift tegen het overschrijden van de termijn waarbinnen uw aanvraag moet worden afgehandeld, gegrond verklaard.

Betaling van de kinderbijslag

In de brief van 14 juli 2003 van de Vestiging Leiden is aangegeven dat de beslistermijn is overschreden, maar dat de betaling van de u toekomende kinderbijslag wel tijdig heeft plaatsgevonden. Ook de betaling in tweede instantie heeft binnen de wettelijke termijnen plaatsgevonden. Over de termijn waarbinnen de betaling van het recht op kinderbijslag dient te worden betaald, is in de beschikking op bezwaar van 23 oktober 2003 uitleg gegeven.

Ik deel uw mening dat bij een constatering van fouten zoals de onjuiste betaalbaarstelling, de Vestiging in eerste instantie dient te onderzoeken waar de fout ligt en wat de reden hiervan is. Helaas is nu onterecht een formulier aan u gestuurd.

Afhandeling bezwaarschrift

Inmiddels hebt u een beschikking op uw bezwaarschrift ontvangen, waaruit blijkt dat uw bezwaarschrift gegrond is en dat de Sociale Verzekeringsbank de wettelijke beslistermijn overschreden heeft. Ik ga er van uit dat deze beschikking door u in goede orde is ontvangen. Gedurende de bezwaarprocedure is de termijn eveneens overschreden. De oorzaak hiervan is gelegen in het enorme aanbod van werkzaamheden, welke tot achterstanden heeft geleid. Op dit moment wordt alles in het werk gesteld om de ontstane achterstanden in te lopen.

Vergoeding gemaakt kosten en vergoeding wettelijke rente

Voor de kosten van het gebruik van postzegels worden geen vergoedingen verstrekt. Voor meer informatie inzake de kostenvergoeding, wil ik u verwijzen naar de beschikking op bezwaar van 23 oktober 2003. Ten aanzien van het niet vergoeden van de wettelijke rente is eveneens in de voornoemde beschikking op bezwaar uitleg gegeven en is het beleid ten aanzien van de in aanhef genoemde onderwerpen, verwoord.

Telefonisch contact met de Sociale Verzekeringsbank Vestiging Leiden

Ik heb gepoogd het rapport van het gesprek tussen u en de heer R. boven water te krijgen. Dit is niet gelukt. De oorzaak hiervan is waarschijnlijk gelegen in het feit dat bij de Vestiging Leiden geen persoon werkzaam is met de naam R. Het spreekt van zelf dat de door u bedoelde opmerkingen van welke medewerker dan ook, niet toelaatbaar zijn. Elke medewerker behoort de klanten op een correcte manier te woord te staan.

Beantwoording correspondentie

De wijze waarop is omgegaan met de beantwoording en verwerking van de door u gestuurde correspondentie, komt niet overeen met onze doelstellingen ten aanzien van de dienstverlening aan klanten. Goede communicatie en juiste en volledig voorlichting is daarbij essentieel.

Conclusie

Uw klacht is gegrond. De door u beschreven handelwijze voldoet niet aan het beleid van de Sociale Verzekeringsbank en de manier waarop wij met klanten wensen om te gaan. Het betreurt mij ten zeerste dat het contact met en de handelwijze van de Sociale Verzekeringsbank niet naar uw tevredenheid is verlopen. Samen met de Vestiging Leiden werken we hard aan verbetering van de kwaliteit.

Ik dank u voor de nemen moeite om deze problematiek onder mijn aandacht te brengen en ik vertrouw erop u middels deze brief voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht dit niet het geval zijn, dan hoor ik graag van u op welke wijze wij u verder van dienst kunnen zijn. U kunt zich ook met uw klacht wenden tot de Nationale ombudsman...”

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Sociale verzekeringsbank

In reactie op de klacht en de daarover gestelde vragen van de Nationale ombudsman liet de SVB bij brief van 19 maart 2004 het volgende weten:

“...Op 11 april 2003 is door klager kinderbijslag op grond van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) aangevraagd. Bij primaire beschikking van 20 juni 2003 is deze kinderbijslag tot het maximum wettelijke bedrag toegekend met ingang van het tweede kwartaal 2003. Zonder verlenging van de beslistermijn zoals bedoeld in het derde lid van artikel 29c van de Algemene Kinderbijslagwet (AKW) had de SVB uiterlijk op 6 juni 2003 een primaire beschikking moeten afgeven. Reeds direct op laatstgenoemde datum heeft klager een bezwaarschrift tegen een fictieve weigering ingediend waarin ook een aantal klachten is opgenomen. Omdat de SVB had verzuimd om de beslistermijn te verlengen, is

de primaire beschikking van 20 juni 2003 derhalve twee weken te laat, afgegeven. De toegekende kinderbijslag wordt op grond van het eerste lid van artikel 18, AKW op zijn vroegst betaalbaar gesteld na afloop van het tweede kwartaal, dus vanaf 1 juli 2003, en dient uiterlijk op 30 september 2003 te zijn betaald waarna het bedrag opeisbaar is. Ondanks dat een registratiefout van de SVB de betaling vertraagde, vond de daadwerkelijke betaling nog binnen deze wettelijke termijn plaats.

Met verwijzing naar de bijgevoegde stukken luidt mijn reactie op uw vragen als volgt:

Omdat de uitvoering van de klachtafhandeling gemandateerd is aan de Vestigingsdirecteur of diens plaatsvervanger behoort de klachtprocedure op grond van de AWB tot het domein van de uitvoering op de vestigingen van de SVB. Daar vindt de klachtafhandeling inclusief het horen plaats. Op 14 juli 2003 en op 18 september 2003 zijn de klachten van (verzoeker; N.o.) door de Vestiging Leiden gegrond verklaard waarbij meer dan eens excuses zijn aangeboden en werd verwezen naar de Nationale ombudsman indien de afhandeling van de klachten door de SVB niet tot volle tevredenheid was. Nochtans wendde (verzoeker; N.o.) zich met een brief van 24 oktober 2003 rechtstreeks tot de Raad van bestuur over de handelwijze van de Vestiging te Leiden. In die brief vraagt klager de Raad van bestuur slechts te bewerkstelligen dat de SVB-vestiging te Leiden alsnog afdoende reageert op *a/* zijn klachten en het bezwaarschrift. De AWB kent geen tweede instantie binnen hetzelfde bestuursorgaan op het gebied van klachten.

Anders dan (verzoeker; N.o.) mogelijk meent, is er dus geen hogere klachteninstantie binnen de SVB. Niettemin hanteert de Raad van bestuur het beleid om zich niet af te sluiten voor rechtstreekse signalen van de klant. In dat licht is er de voorkeur aan gegeven om klager rechtstreeks te antwoorden in plaats van terug te verwijzen naar de Vestiging of de verwijzing naar de Nationale ombudsman te herhalen.

Gezien de inhoud van de brief van 4 november 2003 is het achteraf beschouwd begrijpelijk dat klager de normaliter uitsluitend bemiddelende interventie van de Raad van bestuur hier heeft aangemerkt als een inhoudelijke klachtafhandeling. Het horen is een essentieel onderdeel van een klachtprocedure. In dat licht diende klager in de gelegenheid gesteld te worden om gehoord te worden. Uiteraard kan dat desgewenst alsnog.

De ervaring heeft geleerd dat ingeval van echtscheiding en co-ouderschap aanvullende controlemaatregelen nodig zijn omdat - anders dan klager kennelijk meent - de plaats waar een kind in deze situaties feitelijk grotendeels de nachtrust doorbrengt bepalend is voor het recht op kinderbijslag maar niet hoeft overeen te komen met het adres waarop het kind administratief is geregistreerd bij Gemeentelijke Basisadministratie. Niet zelden heeft een dergelijke discrepantie geleid tot geschillen over de kinderbijslag tussen ouders onderling en met de SVB. Het is aan de SVB om te bepalen op welke wijze de uitvoering van de Algemene Kinderbijslagwet gestalte wordt gegeven en welke werkwijze en controlemaatregelen daarbij gelden. Dat klager niet welgezind staat tegenover een

dergelijk onderzoek neemt niet weg dat het een adequaat middel blijkt om verspilling van gemeenschapsgeld aan het oplossen van bedoelde geschillen of teveelbetalingen te voorkomen. Als de moeder van klagers thuiswonende kind wederom kinderbijslag aanvraagt voor dat kind, dan is ook klager gebaat bij een dergelijke verificatie bij zijn persoon alvorens zijn kinderbijslagrecht in te trekken. Anders dan klager meent, vloeit uit artikel 18 van de AKW en het daarop berustende Samenloopbesluit kinderbijslag van 20 december 1991 (Stb. 1991, 756) wel degelijk voort dat de rechtspositie van de moeder een rol speelt bij de beoordeling van de aanspraken van klager, nog los van de daarmee samenhangende verplichting jegens de moeder op de voet van artikel 4:7 van de AWB.

Een vergoeding van renteschade vindt plaats overeenkomst de wettelijke bepalingen en het beleid van de SVB. Daarover is in voor beroep vatbare vorm beslist bij de beschikking op bezwaar van 23 oktober 2003, welke beslissing thans is overgedragen aan het oordeel van de bestuursrechter en dus buiten het kader dient te blijven van het klachtrecht. Niettemin deel ik u mee, dat in de brief van 18 september 2003 door de manager Kwaliteit en Dienstverlening terecht is geconcludeerd dat het ontbreken van de invoer van de naamgegevens bij het gironummer in het betaalsysteem leidde tot overschrijding van de strenge interne norm voor betaaltermijnen die de SVB zichzelf oplegt. Echter, de suggestie daarbij dat ook de minder strenge wettelijke norm is overschreden was echter een misvatting. Zoals u bekend is, vindt het eindoordeel over klachten ter wille van de objectiviteit plaats buiten de tot materiële besluiten bevoegde uitvoerende afdeling. In het eindoordeel over de klacht wordt mededeling gedaan dat de (voor bezwaar vatbare) uitkomst van het verzoek om vergoeding van vertragingsschade moet afkomen van de wel daartoe bevoegde (bezwaar)afdeling kinderbijslag waaraan het verzoek voor behandeling wordt overgedragen. Nu in het kader van de klachtafhandeling en gebaseerd op de hiervoor bedoelde misvatting reeds een voorschot is genomen op een besluit ter zake van schadevergoeding waarover in bezwaar nog moest worden beslist, zijn verwachtingen gewekt. Normaliter worden gewekte verwachtingen uit het oogpunt van de beginselen van behoorlijk bestuur gehonoreerd. Dat daaraan in dit geval naderhand geen gestalte is gegeven acht de SVB juist. Immers, de SVB is uitsluitend gehouden om de aan haar toevertrouwde middelen aan te wenden voor een vergoeding van vertragingsschade indien de kinderbijslag niet binnen de op 30 september 2003 beëindigde wettelijke termijn is betaald. Nu er geen betalingstermijn is overschreden, is er geen sprake renteschade.

Deze vergissing is direct na de ontdekking ervan op 6 oktober 2003 aan klager kenbaar gemaakt door een daartoe bevoegde medewerker die - anders dan klager meent - in geen enkele hiërarchische verhouding staat tot de manager Kwaliteit en Dienstverlening die de toezegging deed. Het daarbij maken van excuses houdt naar het oordeel van de SVB in dat de SVB zich realiseerde en impliciet erkende dat de misvatting die aan de toezegging ten grondslag lag, onzorgvuldig was. Het ontgaat de SVB waarop klager zijn stelling baseert, dat de Raad van bestuur in zijn brief van 4 november 2003 deze gang van zaken niet als onzorgvuldig beschouwt. Slechts wordt in die brief naast een herhaling van

excuses samengevat dat en waarom de gevraagde schadevergoeding niet rechtmatig is omdat er geen periode is geweest waarin een bedrag rentedragend was, dat wil zeggen niet betaalbaar gesteld terwijl het bedrag wel opeisbaar was. Daarbij is verwezen naar de motivering in de voor beroep vatbare beschikking op bezwaar. Verwezen wordt in dit verband naar artikel 9:8, lid 1 AWB en artikel 16, onderdeel c, van de Wet Nationale ombudsman.

Zoals de Raad van bestuur op 4 november 2003 reeds aan klager heeft geschreven, is wel degelijk gepoogd om een telefoonrapport boven water te krijgen van het gesprek dat volgens klager plaatsgevonden heeft. Het zoeken naar een telefoonrapport van een medewerker met een gelijklopende naam, zoals u veronderstelt, heeft geen zin als reeds eerder is vastgesteld dat een dergelijke naam niet in het personeelsbestand van de vestiging Leiden voorkomt. In dezelfde brief geeft de SVB aan hoe wordt geoordeeld over gesprekken met klanten, als die zouden plaatsvinden op de wijze, zoals klager bedoelde in zijn brief van 24 september 2003. Klager beklagt zich ook op dit punt wederom bij de Nationale ombudsman over het feit dat er geen actie zou zijn ondernomen terwijl hij in laatstgenoemde brief stelde niet op de hoogte gebracht te hoeven worden van de "acties" die zijn uitgezet naar de door hem genoemde personen. Het ontgaat de SVB wat klager op dit punt nog meer wenst van de Nationale ombudsman en met welk belang. Tenzij klager met "acties" iets anders bedoelt dan het terugkoppelen van leerpunten van klachten, acht de SVB de suggestie dat de SVB niets doet met de leerpunten en de klachtevaluaties ongefundeerd en ongegrond. Overigens heeft op mijn verzoek ook naar aanleiding van uw brief nogmaals een intern onderzoek plaatsgevonden. Noch in de systemen noch in het AKW-dossier en ook niet in de klachtendossiers en de dossiers ter zake van het bezwaar en beroep is een op of omstreeks 3 september 2003 met klager gevoerd telefoongesprek geregistreerd. Om deze reden diende en dient de SVB zich te onthouden van een oordeel.

De lange ervaring met het jaarlijks verzenden van honderdduizenden beschikkingen en andere correspondentie per post leert de SVB dat de geadresseerde - zeker binnen Nederland - vrijwel altijd ook daadwerkelijk bezorgd wordt. Contra indicaties kunnen zijn klachten hierover of een retour gekomen poststuk. Daarvan was hier geen sprake zodat de aanneming van een correcte verzending bezwaarlijk als onbehoorlijk kan worden aangemerkt. Ook is van klager geen signaal ontvangen naar aanleiding van de brief van 4 november 2003, waarin werd verwezen naar die beschikking op bezwaar van 23 oktober 2003. Wij vernemen dit voor het eerst op 5 februari 2004, via de Nationale ombudsman.

Over de wijze waarop de SVB gemeenschapsgeld beheert en besteedt is naar het oordeel van de SVB slechts verantwoording verschuldigd aan de toezichthouder en de opdrachtgever van de SVB en niet aan klager. Anders dan thans naar de Nationale ombudsman toe is gepresenteerd, heeft klager zich daarover in zijn brief van 9 oktober 2003 ook niet expliciet beklagd. Ook indien dat anders zou zijn betreft dit geen gedraging jegens klager persoonlijk in de zin van artikel 9:1, lid 1 van de AWB, waartegen het klachtrecht open staat. Dat geldt ook voor de opsomming van andere verwachtingen,

verlangens en eisen die eiser ten aanzien van de werkwijze, de uitvoering en de bedrijfsvoering verschillende malen heeft geuit. Ook dergelijke beleidsmatige zaken zijn te algemeen en abstract van aard om te kunnen worden aangemerkt als een gedraging waarvoor het individuele externe klachtrecht is bedoeld. Naar het oordeel van de SVB miskent klager hiermee de strekking van artikel 16, onderdeel a, Wet Nationale ombudsman.

Hoewel ook deze grief de werkwijze van de SVB in het algemeen betreft, is de aard van klagers suggestie aanleiding om u te berichten dat niets minder waar is. Niet alleen iedere klachtbrief wordt geregistreerd maar eveneens wordt het aantal klachten per klachtbrief afzonderlijk geteld. De SVB heeft geen enkele behoefte om het werkelijke aantal klachten te manipuleren en is daarover volstrekt transparant. Dat in dit geval de nummering van de brieven aan klager terugverwezen naar eerdere klacht(nummers) staat daar los van en is niet onbegrijpelijk omdat nieuwe brieven van klager telkens terugkwamen op reeds eerder ingediende klachtenbrieven. Veeleer is daarmee gepoogd om te voorkomen dat nieuwe brieven werden afgedaan zonder acht te slaan op een voorliggende dossier.

De u bekende kwetsbare situatie op de Vestiging te Leiden van de SVB heeft, zoals u weet, inmiddels tot de vervanging van het management geleid. Normaliter vindt de afhandeling van een klacht separaat plaats van die van een bezwaarschrift terwijl de afhandeling van andere correspondentie en van beroep wederom op een andere plaats in de vestiging plaatsvindt. Het samenstel van klachtbrieven en het bezwaarschrift van de (verzoeker; N.o.) heeft er toe geleid dat op verschillende plaatsen binnen de Vestiging werd gewerkt aan diens correspondentie van uiteenlopende aard. Dat heeft er kennelijk toe geleid dat niet op elk van die plaatsen steeds op voorhand bekend was dat er inmiddels weer correspondentie was gevoerd met, of ontvangen was van klager. Zeker als in één brief zaken aan de orde worden gesteld die betrekking hebben op zowel de administratieve procedure als op de klachtprocedure én de bezwaarprocedure, worden aan de coördinatie zeer hoge eisen gesteld om miscommunicatie, zoals hier, te voorkomen. Helaas heeft dit hier kennelijk geleid tot de toepasselijkheid van de spreekwoordelijke Wet van Murphy.

De situatie is thans, dat op diens herhaalde verzoek aan klager op 23 oktober 2003 alsnog een beschikking is toegezonden op het bezwaarschrift tegen een fictieve weigering om op zijn aanvraag te beslissen (hetgeen op 20 juni 2003 reeds was geschied). Vanaf september 2004 (bedoeld is: 2003; N.o.) gaat het nog slechts om uitsluitend formele en principiële aspecten nu zijn aanvraag om kinderbijslag van 11 april 2003 op 20 juni 2003 is gevolgd door een toekennende beschikking en het maximale kinderbijslagbedrag steeds betaalbaar gesteld is binnen de wettelijke termijn. Zijn op 4 november 2003 door de Raad van bestuur beantwoorde brief van 24 oktober 2003 is op 28 oktober 2003 ontvangen en ziet de SVB veeleer als een uiting van ongenoegen over de inhoud van de op 23 oktober 2003 toegezonden beschikking op het bezwaarschrift. Gelet op de vervolgens op 25 november 2003 alsnog door klager ingeslagen weg naar zowel de Nationale ombudsman

als de administratieve beroepsrechter is de SVB er helaas niet in geslaagd om klager te overtuigen...”

D. Reactie verzoeker

De Nationale ombudsman legde de brief van de SVB van 19 maart 2004 voor aan verzoeker. Deze gaf daar bij brief van 20 april 2004 de volgende reactie op:

“...Naar aanleiding van mijn klacht en uw vragen ontving u een reactie van de Sociale verzekeringsbank te Amstelveen. In uw brief van 14 april vraagt u mij of ik commentaar heb op de reactie van de Sociale verzekeringsbank. Mijn commentaar treft u onderstaand aan. Hierbij zal ik voor de overzichtelijkheid de nummering aanhouden die de SVB heeft aangebracht. Mijn eerste reactie betreft echter het slot van het commentaar van de SVB.

In dat slot geeft de SVB opnieuw aan dat men mij een beschikking heeft verzonden op 23 oktober 2003, waarbij men ervan uitgaat dat mijn reactie daarna uitsluitend of voornamelijk is gebaseerd op de inhoud van die beslissing. Ik heb die beslissing niet gekregen! Ik weet niet hoe vaak ik dat moet zeggen voordat men het snapt, maar ik heb geen beslissing mogen ontvangen.

Bij punt 5 van het commentaar van de SVB is het kennelijk even duidelijk geweest, daarna wordt het weer vergeten. Omdat ik de beslissing niet gekregen heb, kan ik de redenering van de heer V. (hoofd van de Afdeling Recht en Beleid van de SVB; N.o.) ook niet volgen. Mijn reactie komt in die redenering namelijk voort uit iets dat ik niet ontving.

Overigens is de redenering op zich al een vreemde redenering van het type "post hoc ergo propter hoc", de drogreden van de verkeerde oorzaak. De ware oorzaak van de wrevel die aanleiding was voor mijn brief van 24 oktober was dat wederom niet binnen een normale tijd werd gereageerd op mijn klachten van 24 september en 9 oktober 2003.

Verpakt in dure zinnen wordt mij, klager, verweten dat ik na september 2004 (de heer V. bedoelt hier waarschijnlijk september 2003) uitsluitend nog tandhak om formele en principiële gronden. Ik zou de heer V. willen aanraden de brieven van de SVB (inclusief zijn eigen brief) eens te bezien. Ze staan bol van hetgeen mij verweten wordt.

De heer V. besluit namens de SVB met de welhaast hoorbare verzuchting "dat de SVB er niet in is geslaagd klager te overtuigen". Het geeft eigenlijk precies aan hoe de SVB zich in deze zaak en waarschijnlijk in meer zaken opstelt. Ondanks dat men op meerdere momenten fouten moet toegeven en excuses blijft aanbieden, is en blijft men ervan overtuigd dat wat men doet goed gedaan is. Klagers moeten slechts overtuigd worden. Waarvan men mij in dit verband moest overtuigen laat de heer V. overigens in het midden; zijn zin is onaf.

Er was tot twee maal toe over verschillende zaken geklaagd. De klachten waren naar mijn oordeel niet voldoende behandeld. Ik heb daarom op 24 september en 9 oktober 2003 weer geklaagd bij het kantoor in Leiden. Op 24 oktober 2003 was nog geen reactie ontvangen van dat kantoor. Ik heb mij vervolgens tot de Raad van Bestuur gewend met het verzoek een eind te maken aan de in mijn ogen onjuiste behandeling door het kantoor in Leiden. De heer V. wijst u op de mandatering van de klachtafhandeling aan de vestigingsdirecteur of diens plaatsvervanger. Noch op de internetsite van de SVB noch in andere door mij te raadplegen bronnen kon ik kennis nemen van een mandateringsbesluit ter zake of van een klachtenreglement dat de SVB hanteert. Ik meen(de) daarom bij de Raad van Bestuur te mogen klagen.

Daarnaast miskent de heer V. de integrale verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur inzake het klachtrecht ingevolge de AWB. Men mag mandateren, men blijft echter verantwoordelijk.

Het gaat hier eigenlijk ook niet om. *De SVB heeft mij bij de behandeling van geen van de verzonden vijf klachten in de gelegenheid gesteld persoonlijk gehoord te worden.*

Ik heb de Raad van Bestuur overigens niet gevraagd te bewerkstelligen dat het kantoor in Leiden afdoende zou reageren op mijn klachten en mijn bezwaar. Ik heb de Raad van Bestuur gevraagd te bewerkstelligen dat ik antwoord zou krijgen op mijn litanie aan klachten (en andere zaken) over de werkwijze van de locatie Leiden. In de tweede volzin van mijn brief van 24 oktober 2003 staat letterlijk: "Ik wijs u er met nadruk op dat ik deze klacht niet behandeld wil zien door de genoemde vestiging maar door of namens de hoofddirectie van uw organisatie". Ik snap niet hoe ik het de heer V. of de SVB dat nog duidelijker kan laten weten zonder onbeschoft te worden.

De heer V. stelt dat ik desgewenst alsnog gehoord zou kunnen worden. Het had hem en zijn organisatie gesierd als daartoe direct na 4 februari 2004, nadat u de SVB commentaar vroeg, het initiatief was genomen.

Ik meen niks. De badinerende toon die de heer V. hier meent te moeten aannemen stoort mij in hoge mate. Als het van belang is te weten waar mijn dochter de nachtrust grotendeels doorbrengt moet men mij dat vragen. Een vraag dienaangaande moet dan opgenomen worden in het aanvraagformulier.

Men vraagt mij echter waar E. woont. In normaal taalgebruik houdt wonen ook slapen in, dus ook het doorbrengen van de nachtrust.

De heer V. suggereert vervolgens, en dat vind ik onbehoorlijk, dat ik niet welgezend sta tegenover een onderzoek naar de rechtmatigheid van de te betalen uitkering. Ik heb absoluut geen bezwaar tegen controle op de rechtmatigheid van de mij te verstrekken uitkering AKW. Desnoods komt de heer V. eens een keer onaangekondigd 's nachts

controleren of E. bij mij de nachtrust doorbrengt, in normaal Nederlands, bij mij woont. Waar ik bezwaar tegen heb is dat de nalatigheid van de moeder tijdig door te geven dat E. verhuisd was heeft geleid tot vertraging in de besluitvorming.

Ik vraag me overigens af of de SVB de privacy van de moeder niet heeft geschonden door mij in te lichten over het traag verlenen van informatie over de juistheid van de haar toegekende uitkering AKW.

Ronduit onsmakelijk vind ik de omkering die mijnheer V. zich denkt te kunnen permitteren. Hij gaat er daarbij namelijk van uit dat ook ik niet tijdig aan mijn verplichtingen zou voldoen de SVB in te lichten over de verhuizing van mijn dochter. Mijn kinderbijslagrecht intrekken zou namelijk slechts kunnen als de moeder ten aanzien van de SVB kan aantonen dat E. de nachtrust grotendeels bij haar doorbrengt, in normaal Nederlands, bij haar woont.

In het midden gelaten of het al dan niet juist is rente te vergoeden, de SVB heeft *toegezegd* rente te zullen vergoeden. De plaatsvervanger van de vestigingsdirecteur (volgens de heer V. is deze gemandateerd) heeft dat gedaan. De heer V. stelt vervolgens dat normaliter gewekte verwachtingen uit het oogpunt van de beginselen van behoorlijk bestuur worden nagekomen.

Verwacht mag dan vervolgens worden dat de heer V. uitleg geeft waarom **in dit geval** de gewekte verwachtingen niet worden nagekomen. Die uitleg geeft hij niet. De heer V. legt slechts opnieuw uit waarom er naar het oordeel van de SVB geen recht bestaat op rentevergoeding.

Ik heb slechts aangegeven dat ik niet op de hoogte hoeft te worden gesteld van de eventuele corrigerende maatregelen die de SVB genomen heeft in de richting van het personeel. Natuurlijk meen ik er wel recht op te hebben dat men de inhoud van het gesprek onderzoekt en mij vervolgens excuses aanbiedt voor de wijze waarop het gesprek is gevoerd. Wat de SVB nu doet is dat men tracht te achterhalen wie gebeld heeft, al snel vastlopend op een niet in het personeelsbestand voorkomende naam en vervolgens zeggen dat het gesprek maar niet heeft plaatsgevonden.

Uit de overige inhoud van de brief van de heer V., mag geconcludeerd worden dat de behandeling van klachten en het (kennelijk bij de SVB gebruikelijk) telefonisch horen in het kader van klachten op een specifieke plaats in de organisatie gebeurt. Ik kan me nauwelijks voorstellen dat die afdeling zo groot is dat niet persoonlijk aan ieder mannelijk afdelingslid gevraagd kan worden of met de heer J. werd gesproken.

Nogmaals gezegd, ik heb de beslissing niet ontvangen. De SVB kan waarschijnlijk niet aantonen dat men mij de beslissing zond (aangetekend verzenden). Ook hier had het de SVB gesierd wanneer direct na de aanvang van de beroepszaak of nadat in onderhavige procedure duidelijk werd dat de beslissing niet ontvangen was, zelf initiatief te nemen tot

het (opnieuw) verzenden van de beslissing. Men heeft dat nagelaten en men laat dat na totdat u of de beroepsrechter de SVB ertoe dwingt. Prima hoor!

Onderzoek heeft uitgewezen dat klagers t.a.v. (semi-)overheid al snel tevreden zijn wanneer uitleg wordt gegeven, excuses worden aangeboden en eventuele schade wordt vergoed. Liefst gebeurt dat in een persoonlijk gesprek.

De SVB verkiest een andere wijze van behandeling van klachten waarmee honderden zo niet duizenden euro's gemoeid zijn. Door inschakeling van én Nationale Ombudsman én de beroepsrechter moeten de maatschappelijke kosten inmiddels tot een buitensporig bedrag zijn opgelopen.

De heer V. stelt zich op het standpunt dat deze klacht veel te algemeen van aard is en dat het een individuele klager niet toekomt daarover te klagen.

De vraag aan de heer V. en de SVB is dan: "Wie mag daar dan wel over klagen??" Is mijn enige weg dan het ministerie van SZW of de vaste kamercommissie SZW te benaderen om deze te wijzen op het kostenaspect van de handelwijze van de SVB? Heeft deze organisatie dan in het geheel geen zelfreinigend vermogen?

Idem aan zes. Ik laat het graag aan u over te bepalen of de verklaring die de heer V. geeft over de nummering van de klachten steekhoudend is..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:1, eerste lid

"Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan."

Artikel 9:10, eerste lid

"Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord."

2. Algemene kinderbijslagwet (wet van 26 april 1962, Stb. 160)

Artikel 18

"1. De Sociale verzekeringsbank betaalt de kinderbijslag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het kwartaal waarover recht op kinderbijslag bestaat.

2. Indien twee personen, die gezamenlijk een huishouden vormen, over eenzelfde tijdvak recht op kinderbijslag voor eenzelfde kind hebben, wordt de kinderbijslag uitbetaald aan degene van hen die zij gezamenlijk daartoe hebben aangewezen.
3. Bij gebreke van een gezamenlijke aanwijzing als bedoeld in het tweede lid bepaalt de Sociale verzekeringsbank aan welke persoon de kinderbijslag wordt uitbetaald.
4. Indien twee of meer personen waaronder één persoon tot wiens huishouden het kind behoort, over eenzelfde tijdvak recht op kinderbijslag voor eenzelfde kind hebben, wordt de kinderbijslag waarop degene recht heeft, tot wiens huishouden dit kind niet behoort, niet betaald.
5. Indien twee of meer personen over eenzelfde tijdvak recht hebben op kinderbijslag voor eenzelfde kind, in andere situaties dan bedoeld in het tweede en vierde lid, wordt betaald de kinderbijslag waarop degene recht heeft die de hoogste bijdrage in het onderhoud van dit kind levert. Aan de andere personen wordt geen kinderbijslag uitbetaald.
6. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen met betrekking tot situaties van samenloop, bedoeld in het tweede, vierde en vijfde lid, nadere en aanvullende regels worden gesteld waarbij van het vierde en vijfde lid kan worden afgeweken.
7. De kinderbijslag die op grond van het tweede tot en met zesde lid aan een verzekerde wordt betaald, kan op verzoek van die verzekerde in gedeelten aan meer verzekerden worden betaald.”

3. Samenloopbesluit kinderbijslag (besluit van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 20 december 1991, Stb. 756)

Artikel 3

“In afwijking van artikel 2 van dit besluit en van artikel 18, vierde lid, van de wet, wordt de kinderbijslag betaald aan degene die de hoogste bijdrage in het onderhoud van het kind levert indien:

- a. voor een kind over eenzelfde tijdvak recht op kinderbijslag bestaat voor twee personen;
- b. één van deze personen, tot wiens huishouden het kind niet behoort, krachtens overeenkomst of rechterlijke uitspraak, verplicht is bijdragen te leveren voor levensonderhoud ten behoeve van dat kind;
- c. deze overeenkomst of uitspraak tot stand is gekomen vóór 1 januari 1982, en
- d. deze overeenkomst of rechterlijke uitspraak geen bepaling bevat op grond waarvan de kinderbijslag waarop de laatstgenoemd persoon recht heeft, aan de andere persoon moet worden afgedragen.”

4. Wet Nationale ombudsman

Artikel 16, onder a

“De ombudsman is niet bevoegd een onderzoek als bedoeld in artikel 12, eerste lid, of artikel 15 in te stellen of voort te zetten:

a. indien de aangelegenheid behoort tot het algemeen regeringsbeleid, daaronder begrepen het algemeen beleid ter handhaving van de rechtsorde, of tot het algemeen beleid van het betrokken bestuursorgaan.”