



# Rapport

**Datum: 23 februari 1998**  
**Rapportnummer: 1998/032**

## Klacht

Op 23 september 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw Q. te Barcelona met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, district Utrecht. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat een medewerker van de Sociale Verzekeringsbank, district Utrecht, zich tegenover haar onheus heeft uitgelaten, toen zij op 20 mei 1997 door middel van een persoonlijk onderhoud met deze medewerker gegevens trachtte te verkrijgen die duidelijkheid gaven over haar arbeidsverleden in Nederland.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Sociale Verzekeringsbank verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarnaast werd door medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman een verklaring opgenomen van de betrokken medewerker van de Sociale Verzekeringsbank, district Utrecht. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Sociale Verzekeringsbank deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van de betrokken medewerker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. De reactie van verzoekster gaf geen reden het verslag te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### 1. Feiten

1.1. Verzoekster, geboren in Nederland, had in de periode van 1960 tot en met 1968 bij verschillende werkgevers in Nederland een dienstbetrekking. Vanaf 1 december 1968 woont zij in Spanje. Vanaf 18 februari 1997 komt zij in aanmerking voor een door de Spaanse overheid te verstrekken uitkering. Ten behoeve van de indiening van de aanvraag van deze uitkering is verzoekster vanaf oktober 1996 op zoek gegaan naar gegevens waarmee zij kon aantonen dat zij in Nederland in de periode van 1960 tot en met 1968 werkzaam was geweest aan de hand van de op haar salaris ingehouden AOW-premies.

1.2. Vanaf 12 oktober 1996 voerde verzoekster met de Sociale Verzekeringsbank, district Utrecht (hierna: SVB) en met Gak Nederland b.v., kantoor Utrecht, een briefwisseling om de gegevens te achterhalen, betreffende de door haar betaalde AOWpremie. Bij brief van 7 april 1997 verzocht zij de SVB nogmaals om de des-betreffende gegevens voor haar te achterhalen. Zij wees er daarbij op dat zij naar aanleiding van haar brief van 19 december 1996 geen reactie had gekregen van de SVB.

1.3. In de periode van 12 mei tot en met 21 mei 1997 bracht verzoekster een bezoek aan Nederland. Op 20 mei 1997 had zij ten kantore van de SVB een onderhoud met de waarnemend chef van de afdeling AOW/Anw (hierna: medewerker G.). Dit onderhoud eindigde doordat verzoekster onder politiebegeleiding het kantoor van de SVB verliet.

1.4. Op 22 mei 1997 stuurde medewerker G. het door hem opgemaakte gespreksverslag van het onderhoud van 20 mei 1997 aan verzoekster toe. In dit gespreksverslag was het volgende opgenomen:

"...(Verzoekster; N.o.) heeft het kantoor van de Sociale Verzekeringsbank (verder SVB) reeds meerdere malen bezocht, omdat zij ten behoeve van een Spaanse WWuitkering een "arbeidsoverzicht" over de jaren 1960-1968 nodig heeft. Zij had hierover vanuit Spanje al met de SVB gecorrespondeerd en heeft, nadat zij uit Barcelona naar Nederland was overgevlogen, op genoemd SVB kantoor gesproken met de heren K. en D. Tevens heeft zij op 15 mei 1997 een twee uur durend onderhoud gehad met mevrouw B. (teamchef) en (medewerker G.; N.o.). Om 13.45 uur meldt (verzoekster; N.o.) zich aan bij het loket met het verzoek om (medewerker G.; N.o.) te spreken. Bij zijn afwezigheid wil zij de directeur spreken. Zij eist een overzicht van betaalde AOWpremies over genoemde periode. (Medewerker G.; N.o.) nodigt haar uit om daar op zijn kamer opnieuw over te praten. Daar aangekomen maakt mevrouw kenbaar dat zij niet eerder zal vertrekken dan nadat zij een zogenaamde "arbeidsoverzicht" of een overzicht van betaalde AOWpremie heeft ontvangen. (Medewerker G.; N.o.) herhaalt hetgeen hij de voorgaande donderdag heeft verteld. De SVB registreert geen arbeidsgegevens van mensen in haar systemen en heeft dat ook nooit gedaan. Bij die gelegenheid heeft hij haar ook uitgelegd dat mensen die op basis van wonen/ werken in Nederland verzekerd zijn voor o.a. de AOW, niet worden geadministreerd. Slechts mensen die een uitzondering vormen op de hoofdregel (verzekerd voor de AOW op basis van wonen in Nederland) worden in de bedrijfssystemen opgenomen. De registratie en inning van betaalde AOWpremie geschiedt door de Belastingdienst en niet door de SVB. (Verzoekster; N.o.) meldt dat zij dit allemaal al eerder heeft gehoord, maar dat zij daar geen genoegen mee kan nemen. Zij heeft een rechtswinkel in Nieuwegein bezocht en daar heeft men haar verzekerd dat zij bij de SVB moest zijn voor de bedoelde gegevens. Ook bij Cadans (uitvoeringsinstelling voor werknemersverzekeringen), waar men mevrouw wel enige gegevens kon verstrekken, had zij dergelijke informatie gekregen. Zij is ervan overtuigd dat zij in de administratie ("in de computer") van de SVB moet voorkomen. (Medewerker G.; N.o.) merkt op dat hij begrijpt dat het uiterst pijnlijk voor mevrouw is om, nadat zij nota bene uit Spanje is overgevlogen, steeds van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Hij voegt hieraan toe dat hij haar graag zou helpen maar dat hij niet iets kan ophoesten dat de SVB niet bezit. Hij laat haar

zien dat zij niet in het bedrijfssysteem is opgenomen, maar mevrouw blijft haar twijfels houden. (Medewerker G.; N.o) probeert ook nog medewerkers van de rechtswinkel (die naar zijn mening mevrouw onjuist hebben ingelicht) te bellen om te vragen hoe zij bij hun bewering komen, maar deze instelling is alleen op maandag en vrijdagavond bereikbaar. (Verzoekster; N.o.) geeft aan dat zij de directeur wil spreken als (medewerker G.; N.o.) haar niet terwille kan/wil zijn. Zij kondigt tevens aan dat zij over de gang van zaken klachten zal indienen bij het Ministerie en/of de Koningin en merkt op dat "zij namen zal noemen". (Medewerker G.; N.o.) antwoordt dat de directeur deze dag niet aanwezig is en geeft aan dat het mevrouw vrij staat om "het hogerop te zoeken" als zij niet tevreden is over de gang van zaken. Hij maakt haar attent op het bestaan van de "Klachtenregeling SVB". (Verzoekster; N.o.) eist dat de directeur wordt opgeroepen en maakt nogmaals kenbaar niet te zullen vertrekken voordat zij de gegevens heeft. (Medewerker G.; N.o.) geeft aan dat hij bereid is een gesprek te arrangeren tussen (verzoekster; N.o.) en de directeur, maar dat hij de directeur nu niet zal opbellen met de vraag om onmiddellijk naar kantoor te komen. Een redelijke afweging van alle belangen ligt daaraan ten grondslag. Hij is wel bereid de heer St. te vragen als vervanger van de directeur op te treden. De heer St. neemt even later deel aan het gesprek. Hij legt nogmaals uit dat de SVB niet iets kan leveren dat zij niet heeft. (Verzoekster; N.o.) herhaalt alles wat zij eerder tegen (medewerker G.; N.o.) heeft gezegd. Van de kant van de SVB wordt geconcludeerd dat voortzetting van het gesprek geen zin meer heeft. Alle standpunten zijn al meerdere malen uitgesproken. (Verzoekster; N.o.) wordt verzocht het kantoor te verlaten. Zij geeft aan dit verzoek geen gehoor. De heer St. belt vervolgens de politie. Na een gesprek met twee politiemedewerkers van drie kwartier, waarin de feiten nogmaals worden herhaald, verlaat mevrouw het gebouw vrijwillig. Opgemerkt dient te worden dat mevrouw zich absoluut niet agressief heeft gedragen en dat het gesprek steeds beleefd en correct is gebleven. Op verzoek van (verzoekster; N.o.) zegt (medewerker G.; N.o.) toe dat hij een verslag van het gesprek van 20 mei zal sturen naar het woonadres van mevrouw in Spanje.

1.5. Met dagtekening 24 mei 1997 klaagde verzoekster schriftelijk bij de directeur van de SVB over hetgeen was voorgevallen tijdens het onderhoud met medewerker G. Zij schreef onder meer het volgende:

"Op d.d. 13.05.1997 j.l. bracht ik een persoonlijk bezoek aan Uw organisatie (...) en had ik een onderhoud (achter glazen ruiten) met Dhr. D., welke mij op een beleefde manier te woord stond, maar die mij niet de gegevens kon verstrekken, omdat, aldus deze persoon "mijn persoonlijke gegevens niet bij de SVB geregistreerd stonden"?! Ik werd doorgezonden naar het GAK. (...) Op d.d. 14.05.1997 j.l. bracht ik tevens een persoonlijk bezoek aan het bedrijf CADANS, te Utrecht en een medewerker vandaar kon zo ruim vijf jaar achterhalen en gaf mij deze gegevens mede. Men verzekerde mij, dat ik vanaf van mijn 15e jaar t/m mijn 23e jaar (dus 1960/1968) een AOWpremie had opgebouwd en deze gegevens zich bij uw organisatie zouden bevinden. Dus besloot ik nogmaals bij u terug te komen. Dat was op 15.05.1997 j.l., en vroeg nogmaals om dhr. D. Deze kon mij niet helpen, toen vroeg ik om de heer K., na wie ik 8 mnd geleden een brief had gestuurd en in de mnd April een fax, heeft deze inefficiënte medewerker van uw bedrijf niet eens de

moeite genomen, om mijn brief/fax te beantwoorden, wat ik niet commercieel vond, toen ik deze persoon in kwestie zelf sprak, heb ik hem dit wel duidelijk laten weten, hoe weinig professioneel hij was. Na dit vroeg ik om een "hogere iemand"...dit was (medewerker B; N.o.), welke mij inviteerde om naar een kantoor te gaan en mij daar voorstelde aan (medewerker G; N.o.). Hier heb ik toen 2½ uur gezeten en mijn verhaal opnieuw gedaan, uitgelegd dat ik speciaal was komen vliegen vanuit Spanje naar Nederland, omdat ik maar niets hoorde? Ben van mening, dat ik Nederlands staatsburger ben en heb destijds AOWpremie opgebouwd, belasting en dergelijke betaald, dus moeten mijn gegevens bij u zijn. Ook deze medewerker, allesbehalve klantvriendelijk, inefficiënt en bar arrogant..., en tevergeefs moest ik opnieuw het kantoor verlaten! (...) Op 20.05.1997 j.l. kwam ik nogmaals langs en vroeg direkt via de receptioniste naar (medewerker G; N.o.) (...) Eenmaal weer op hetzelfde kantoor van (medewerker G; N.o.) deed ik opnieuw mijn verhaal over de AOWpremie vanaf mijn 15e jaar t/m 23e jaar en welke gegevens de SVB bezit, kreeg ik opnieuw te horen dat hij deze niet had. U begrijpt hopelijk de situatie waarin ik mij bevond en zei toen heel gedecideerd dat ik er zeker van was dat ze wél bij de SVB lagen, (...) En zei tegen (medewerker G; N.o.), dat ik niet weg zou gaan alvorens de gegevens mee te krijgen. (Medewerker G.; N.o.) zei toen tegen mij dat hij de politie zou bellen. Ik zei toen "Dit kunt u doen, ik heb niets te vrezen"! Nogmaals trachtte ik het op een goede en beleefde manier, maar zonder resultaat. Toen vroeg ik om iemand "hogere" dan hijzelf, de directeur, zei (medewerker G.; N.o.), dat die er niet was? Toen zei ik, dan een plaatsvervangend directeur en belde toen iemand op. Even later kwam een zekere heer St erbij en ik voor de zoveelste keer het verhaal moest doen. (...) Het had geen baat en ik nam het zowel (medewerker G.; N.o.) als de heer St hoogkwalijk omtrent mijn a.o.wpremie opbouw, welke bij u in de computer moet staan. Heb ook eerlijk mijn mening gezegd en zei nogmaals dat ik het gebouw niet zou verlaten, aldus eerder de gegevens moest hebben. Ik was het van "het kastje naar de muur" nu wel zat!! Na dit ging de heer St weg en bleef ik met (medewerker G.; N.o.) achter. Trachtte nogmaals mijn gegevens te krijgen, maar (medewerker G; N.o.) was niet bereidwillig. Vroeg hem toen om een klachtbrief en toen (medewerker G.; N.o.) deze voor mij pakte uit een open kastje op zijn kantoor, draaide hij zijn hoofd om en met een heel gemene lach zei hij dit: "mevrouw, ik heb uw gegevens wel, maar ik geef ze lekker niet"! Ik hield mijn mond dicht, omdat ik wel duidelijk zag met wat voor persoon ik had te doen, zijn hele gedrag liet veel te wensen over!! Hij zei ook nog, dat hij de directeur was?!! Dus hoop ik alsnog, dat mijn persoonlijke gegevens naar Barcelona worden gestuurd, want ik vind dat ik nu wel genoeg heb van, in mijn ogen, een arrogant persoontje als (medewerker G; N.o.), heb mijn recht, zoals iedereen. Daarna kwam de politie, aan wie ook mijn verhaal opnieuw moest uitleggen. Deze 2 agenten (...) legden uit welke rechten en plichten ik had etc. en na mijn gegevens, die van (medewerker G; N.o.) en van de heer St te hebben genoteerd (...) kwam ons gesprek na +/- 2½ uur weer teneinde."

1.6. Bij brief van 18 juni 1997 deelde de directeur van de SVB verzoekster onder meer het volgende naar aanleiding van haar klacht van 24 mei 1997 mee:

"Samengevat heeft u klacht betrekking op een drietal zaken:

1. U merkt op dat u van een medewerker geen antwoord heeft gekregen op door u gestelde vragen bij brief van oktober 1996 en fax van april 1997.
2. U bent van mening dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) gegevens, die zij wel bezit, niet aan u wil geven.
3. U voelt zich onheus bejegend door (medewerker G.; N.o.) (...) Oordeel Ik heb besloten uw klacht met betrekking tot punt 1 gegronden met betrekking tot de punten 2 en 3 ongegrond te verklaren. Motivering Ik zal uw klachten puntsgewijs behandelen.
  1. Nadat u in oktober 1996 een brief heeft geschreven aan de SVB hebben wij u gevraagd meer gegevens te leveren over uw arbeids-verleden. Nadat u deze bij brief van 19 december 1996 (...) had geleverd, hebben wij een aantal zaken onderzocht. Zo hebben wij geprobeerd enkele gegevens bij verschillende bedrijfsverenigingen (...) te achterhalen. Deze instanties hebben onze vragen niet beantwoord. Hierdoor waren wij genoodzaakt het verzoek te rappelleren. Hiermee is echter veel tijd gemoeid gegaan. Wij hebben verzuimd u op de hoogte te stellen van onze lopende onderzoeken. Het is niet vreemd dat u daardoor dacht dat wij niet werkten aan uw vragen. Voor deze onzorgvuldigheid bied ik u mijn welgemeende excuses aan.
  2. In uw klachtbrief (...) heeft u herhaaldelijk aangegeven dat u ervan overtuigd bent dat de SVB u bepaalde gegevens bewust niet verstrekt. Ik wens dit met kracht te ontkennen. Zoals verschillende medewerkers u al hebben proberen duidelijk te maken registreert de SVB geen arbeidsgegevens (...) van alle personen die in de toekomst ooit mogelijk recht op een AOWpensioen zullen krijgen. De reden hiervan is dat mensen die in Nederland wonen verzekerd zijn voor de AOW op grond van hun ingezetenschap. Al deze mensen worden niet geregistreerd. De SVB registreert wél gegevens van mensen die een uitzondering vormen op die regel. Dit betekent dat mensen die in Nederland wonen en vanwege een bijzondere reden niet verzekerd zijn, in onze administratie worden opgenomen (en vice versa). AOWpremie wordt niet door de SVB geïnd, maar door de Belastingdienst. Ook hier geldt weer dat alleen uitzonderingen op de regel door de SVB worden geadministreerd. Mensen, die wel AOWpremie zouden moeten afdragen, maar dat niet hebben gedaan worden door de Belastingdienst gemeld aan de SVB. Overigens is het goed te bedenken dat er geen relatie bestaat tussen de betaalde AOWpremies en de hoogte van een AOWpensioen. Mensen die nooit AOWpremie hebben betaald kunnen een volledig AOWpensioen ontvangen omdat zij altijd in Nederland hebben gewoond. In uw situatie is er geen aanleiding geweest om in de jaren 1960 tot 1968 registraties vast te leggen. U woonde immers in Nederland en was op grond van dat feit al verzekerd voor de AOW. Ook is er geen sprake geweest van niet afgedragen AOWpremies. Om die reden komt en kwam u in onze administratie niet voor. (...)
  3. Ik heb ook uw klacht met betrekking tot het optreden van (medewerker G; N.o.) onderzocht. U heeft enige tijd alleen met hem gesproken en ook in het bijzijn van derden (...). Wij moeten constateren dat (medewerker G; N.o.) in twee persoonlijke bijeenkomsten meer dan 4 uur met u heeft gesproken over bovengenoemde kwestie. Mede hierdoor heeft hij aangegeven u behulpzaam te willen zijn. Tevens heeft hij geprobeerd met u na te

denken over alternatieve mogelijkheden voor u toen bleek dat de SVB u niet kon geven waar u naar op zoek was. (Medewerker G; N.o.) heeft kenbaar gemaakt dat het gesprek steeds beleefd en correct is verlopen, maar dat een onoplosbaar verschil van mening was ontstaan. Ik kan dan ook uit niets opmaken dat hij zich in uw richting incorrect gedragen zou hebben."

## **2. Standpunt van verzoekster**

Het standpunt van verzoekster staat verwoord in de klachtformulering onder **KLACHT**.

## **3. Standpunt van de Sociale Verzekeringsbank**

Naar aanleiding van de klacht deelde de Sociale Verzekeringsbank het volgende mee: "...Wij hebben zowel de directeur van het districtskantoor als de betrokken medewerker om een reactie verzocht. De betrokken medewerker verwijst naar de door hem tegenover een tweetal van Uw medewerkers afgelegde verklaring. De directeur heeft de klacht betreffende de bejegening indertijd ongegrond geacht en blijft bij dit oordeel. (Verzoekster; N.o.) is op 20 mei 1997 bij het districtskantoor Utrecht verschenen teneinde een gesprek aan te gaan met (medewerker G; N.o.). Zij trachtte in dit gesprek gegevens te verkrijgen betreffende haar arbeidsverleden. (Medewerker G; N.o.) kon deze gegevens niet verstrekken en deelde dit aan haar mede, zoals hij eveneens in een eerder gesprek op 15 mei 1997 had gedaan. Naar aanleiding van het verzoek van (verzoekster; N.o.) om een hoger geplaatste functionaris is de heer St gevraagd deel te nemen aan het gesprek. Ook de heer St heeft aangegeven dat de SVB de gewenste gegevens niet kan verstrekken. Hierop heeft (verzoekster; N.o.) te kennen gegeven het pand niet te zullen verlaten alvorens zij de gevraagde gegevens had ontvangen. (Verzoekster; N.o.) heeft vervolgens om een klachtformulier gevraagd. Zij stelt dat op het moment dat (medewerker G; N.o.) het formulier pakte, hij gezegd heeft: "Mevrouw, ik heb uw gegevens wel, maar ik geef ze u lekker niet!" Hierop heeft zij niet gereageerd. Vervolgens zijn twee inmiddels ingeschakelde politieagenten gearriveerd en heeft (verzoekster; N.o.) het pand onder hun begeleiding verlaten. (Medewerker G.; N.o.) heeft ten overstaan van een tweetal van Uw medewerkers een verklaring afgelegd. Kort samengevat heeft (medewerker G.; N.o.) de gang van zaken zoals hierboven vermeld bevestigd. Ten aanzien van de opmerking die gemaakt is op het moment dat (medewerker G; N.o.) het klachtformulier pakte stelt hij echter het volgende. Letterlijk heeft hij gezegd "Mevrouw, stelt u zich nou eens voor, dat ik zou zeggen, ik heb de gegevens wel, maar ik geef ze lekker niet, dat kan ik toch niet maken, wat voor belang zou ik daarbij hebben?" (Verzoekster; N.o.) heeft hierop als volgt gereageerd: "Ja, maar u geeft het mij niet." (Medewerker G.; N.o.) heeft hier niet uit opgemaakt dat zijn opmerking verkeerd was begrepen of in een verkeerde context was geplaatst. De districtsdirecteur is op de hoogte gesteld van de opmerking van (medewerker G.; N.o.). Deze opmerking is niet genoteerd in het verslag naar aanleiding van het op 20 mei 1997 gevoerde gesprek, aangezien (medewerker G; N.o.) deze opmerking niet van belang achtte voor het verslag. Na indiening van de klacht heeft (medewerker G.; N.o.) verteld aan de districtsdirecteur welke opmerking hij heeft gemaakt. Wij zijn van oordeel dat (verzoekster; N.o.) correct behandeld is door (medewerker G.; N.o.). Hij heeft uitgebreid de tijd genomen om (verzoekster; N.o.) te woord te staan, ook al was zeker op

20 mei 1997 duidelijk dat hij noch de SVB (verzoekster; N.o.) aan de gevraagde stukken zou kunnen helpen. Uit de verklaring van (medewerker G.; N.o.) blijkt dat hij wel een opmerking heeft gemaakt over het verstrekken van gegevens, doch dat deze volstrekt correct is. De mogelijkheid bestaat dat (verzoekster; N.o.) deze opmerking verkeerd heeft begrepen heeft, doch (medewerker G.; N.o.) heeft niet ervaren dat dit het geval zou zijn en heeft dit naar ons oordeel ook niet hoeven te ervaren. In deze situatie is er sprake van twee tegenstrijdige verklaringen betreffende een opmerking van (medewerker G.; N.o.). Wij zien echter geen reden om te twijfelen aan de door (medewerker G.; N.o.) afgelegde verklaring. Indien (medewerker G.; N.o.) inderdaad zou hebben gezegd hetgeen klaagster in haar klacht heeft verwoord, dan had het naar ons oordeel ook in de rede gelegen dat klaagster ter plekke haar misnoegen hierover zou hebben kenbaar gemaakt. Nu dit laatste niet is gebeurd, achtten wij het veeleer denkbaar dat klaagster zich de woorden van (medewerker G.; N.o.) achteraf anders herinnert dan ze feitelijk zijn uitgesproken. Op grond van het bovenstaande achten wij de klacht van (verzoekster; N.o.) ongegrond..."

#### **4. Verklaring van de betrokken medewerker van de Sociale Verzekeringsbank, district Utrecht**

De in de klacht genoemde medewerker G van de Sociale Verzekeringsbank, district Utrecht verklaarde ten overstaan van twee medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman het volgende:

"...Ik heb twee maal met verzoekster gesproken. De eerste keer op donderdag 15 mei 1997 en de tweede keer op dinsdag 20 mei 1997. Het eerste gesprek vond plaats op initiatief van (medewerker B.; N.o.) die al eerder contact met verzoekster had gehad. Tijdens het eerste gesprek werd snel duidelijk welke gegevens ze wilde hebben en dat de SVB haar die gegevens niet kon leveren. Ik heb ruim twee uur met haar gesproken onder andere over de correspondentie met de SVB. Ik heb haar toen gezegd dat ik een en ander zou nagaan, omdat ik op dat moment geen gegevens van haar voorhanden had. Deze briefwisseling had ze gevoerd met (medewerker K.; N.o.) van de afdeling Invaliditeitswetgeving. Dit gesprek verliep in goede harmonie. Wel was mij meteen in dit gesprek duidelijk dat verzoekster de vaste overtuiging had dat de SVB de bewuste gegevens in haar bezit had, maar dat de SVB die niet aan haar wilde verstrekken. Dit heeft zij letterlijk zo gezegd. Op het eind van het gesprek heb ik haar verwezen naar de personeelsdienst van Vroom en Dreesman. Ik heb met haar geen nieuwe afspraak gemaakt. Het tweede gesprek begon ermee dat ik werd gebeld door de receptioniste met de mededeling dat verzoekster zich had gemeld met de mededeling dat zij een afspraak had met mij. Ik heb haar toen gehaald en in de lift zei zij tegen mij dat ze het gebouw niet zou verlaten voordat zij de gegevens had. Ik heb haar toen gezegd: "Laten wij eerst rustig naar mijn kamer gaan, dan praten we er rustig over". Ik ging het gesprek in met een indruk dat ik haar ervan zou kunnen overtuigen dat de SVB haar niet de gevraagde gegevens kon verstrekken. Op een gegeven moment gaf zij te kennen dat zij met een hogere functionaris wilde spreken. Ik heb haar toen uitgelegd dat de directeur er niet was. Door haar reactie ben ik zelfs zover gegaan haar voor te stellen naar de kamer van de directeur te gaan om te controleren of ze aanwezig was. Ze ging hier verder niet op in. Daarna heb ik haar het



bedrijfssysteem laten zien en door haar mee te laten kijken zelf laten controleren of over haar persoon gegevens in het systeem aanwezig waren. Dit kon haar nog niet overtuigen. Ze deelde mee dat de gegevens dan ergens anders moesten liggen. Toen mij duidelijk was dat ik haar niet verder kon overtuigen en we in herhalingen vervielen, heb ik haar aangegeven dat het beter was het gesprek te beëindigen. Ik heb haar toen ook meegedeeld dat zij als het gebouw niet wilde verlaten, wij dan de politie erbij zouden halen. Zij reageerde door te vragen naar de directeur. Nadat ik de heer St. had gevraagd naar mijn kamer te komen, heeft hij een tijd met haar gepraat over de beschikbaarheid van de gegevens. De heer St. heeft de politie gebeld, nadat mevrouw verzocht was het gebouw te verlaten. Het duurde ongeveer twintig minuten voordat de politie kwam. In die tijd zat ik opnieuw met haar alleen. Ik heb haar gevraagd of zij er bezwaar tegen had dat ik verder zou gaan met mijn werkzaamheden. Daar had ze geen bezwaar tegen en ik ben van de vergadertafel naar het bureau gelopen. We konden elkaar aan kijken. Na ongeveer drie minuten vroeg ze mij: "Waarom geeft u het mij niet?" Ik heb haar geantwoord dat we het daar al over gehad hadden. Ze gaf daarop te kennen een klacht in te willen dienen. Ik heb het klachtenformulier gepakt en op het moment dat ik naar haar toeliep om het haar aan te reiken, heb ik haar gezegd: "Mevrouw, stelt u zich nou eens voor, dat ik zou zeggen, ik heb de gegevens wel, maar ik geef ze lekker niet, dat kan ik toch niet maken, wat voor belang zou ik daarbij hebben?" Haar reactie was: "Ja, maar u geeft het mij niet." Ik had niet de indruk dat mijn opmerking door haar verkeerd was begrepen of in een verkeerde context was geplaatst. Uit mijn ervaringen als klachtcoördinator weet ik dat ik daarop moet letten. Totdat de politie kwam, hebben we nog enige tijd zwijgend tegenover elkaar gezeten. Tot dan had ze zich beheerst en correct gedragen. Tegenover de politie deelde ze mee dat ik een min mannetje was en dat ze mij onder haar voetzolen zou vertrappen. De heer St. was hierbij. Op uw vraag of de districtsdirecteur weet dat ik de boven weergegeven opmerking heb gemaakt, deel ik u mee dat dit het geval is. Ik heb het niet in het direct na het gesprek van 20 mei 1997 opgemaakte gespreksverslag opgenomen, omdat ik op dat moment daar geen belang aan hechtte. Op het moment dat de klacht bij de directeur was ingediend, heb ik aan de directeur verteld welke opmerking ik gemaakt heb. Al met al blijft het een vervelende kwestie voor mevrouw..."

### **5. Reactie van verzoekster**

Naar aanleiding van de informatie van de Sociale Verzekeringsbank op de klacht en de door medewerker G afgelegde verklaring deelde verzoekster mee dat zij bleef bij de weergave van de bewoordingen waarmee medewerker G. de bewuste uitlating had gedaan. Zij had zeer goed verstaan wat hij had gezegd. Volgens haar werd nu alles verdraaid.

## **Beoordeling**

1. Verzoekster klaagt er over dat de heer G., medewerker van de afdeling AOW/Anw van de Sociale Verzekeringsbank, district Utrecht tijdens het onderhoud dat zij met hem op 20

mei 1997 had met betrekking tot de verstrekking van gegevens over haar arbeidsverleden, zich onheus tegenover haar zou hebben uitgelaten. Volgens verzoekster zou deze medewerker op het moment dat zij aan het eind van dit onderhoud om een klachtformulier had gevraagd, tegen haar hebben gezegd: "Mevrouw, ik heb uw gegevens wel, maar ik geef ze lekker niet".

2. In reactie op de klacht heeft de Sociale Verzekeringsbank verwezen naar de verklaring die medewerker G. heeft afgelegd tegenover medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman. In deze verklaring heeft medewerker G. aangegeven hoe het gesprek met verzoekster op 20 mei 1997 is verlopen en wat hij op het eind van dit gesprek, nadat de assistentie van de politie was ingeroepen, aan verzoekster zou hebben gezegd. Nadat verzoekster om een klachtformulier had gevraagd, had hij dit formulier gepakt en was hij daarmee van zijn bureau terug naar de vergadertafel gelopen. Op het moment dat hij dit formulier aan verzoekster aanreikte, heeft hij naar zijn zeggen tegen haar gezegd:

"Mevrouw, stelt u zich nou eens voor, dat ik zou zeggen, ik heb de gegevens wel, maar ik geef ze lekker niet, dat kan ik toch niet maken, wat voor belang zou ik daarbij hebben?".

3. Verzoekster heeft naar aanleiding van de verklaring van medewerker G. opgemerkt dat zij haar weergave van de bewoordingen waarmee de bewuste uitlating zou zijn gedaan, handhaafde. Zij had goed verstaan wat medewerker G. had gezegd en zij was van mening dat nu alles werd verdraaid.

4. Verzoekster en medewerker G. hebben beiden aangegeven dat de uitlating "ik heb de gegevens wel, maar ik geef ze lekker niet" is gedaan. De verklaring van verzoekster en die van medewerker G. verschillen alleen op het punt van de context waarin de bewuste uitlating is gedaan. Volgens medewerker G. heeft hij de bewuste uitlating gedaan in de context van "...stelt u zich eens voor, dat ik zou zeggen, ik heb de gegevens wel, maar ik geef ze lekker niet, dat kan ik toch niet maken, wat voor belang zou ik daarbij hebben?". Verzoekster ontkent dat de bewuste uitlating in deze context is gedaan. Gezien echter het feit dat medewerker G. in twee gesprekken van meer dan twee uur verzoekster op verschillende manieren uiteen heeft gezet waarom de Sociale Verzekeringsbank niet beschikt over de door haar verlangde gegevens en gelet op het gehele verloop van het gesprek van verzoekster op 20 mei 1997 met medewerker G. (waaraan deels ook de heer St. heeft deelgenomen), waarin zij vasthield aan haar overtuiging dat de Sociale Verzekeringsbank zou moeten beschikken over de door haar gewenste gegevens, wordt het aannemelijk geacht dat de bewuste uitlating is gedaan binnen de context zoals die door medewerker G. is weergegeven. Binnen die context is de gedane uitlating niet onjuist. De onderzochte gedraging is dan ook behoorlijk.

## Conclusie

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