



# Rapport

**Datum: 10 december 1998**

**Rapportnummer: 1998/551**

## Klacht

Op 7 april 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw V. te 's-Gravenhage, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor 's-Gravenhage. Nadat verzoekster haar klacht had toegelicht, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor 's-Gravenhage, haar onvoldoende informatie heeft verstrekt over de wijze van berekening van de gevolgen van de koopkrachtreparatiemaatregelen voor haar AOW-pensioen die per 1 april en 1 mei 1998 zijn ingegaan.

## 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. Tevens werd de Sociale Verzekeringsbank een aantal specifieke vragen gesteld. 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. Verzoekster en de Sociale Verzekeringsbank deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. In maart 1998 berichtte de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor 's-Gravenhage, (hierna: de SVB) verzoekster met een algemene brief, gericht aan alle AOW-gerechtigden, het volgende:

"...Het kabinet heeft besloten tot extra inkomensondersteuning voor vooral ouderen met een aanvullend pensioen. Maar ook ouderen met alleen AOW hebben baat bij de maatregelen. Het gaat om een eenmalige aanpassing van de belastingtarieven in april 1998 en een blijvende aanpassing met ingang van mei 1998. Door de maatregelen was het nodig om in april en mei andere bruto AOW-bedragen vast te stellen. Hoewel de bruto AOW-bedragen lager zijn, is het netto bedrag in april en met ingang van mei in het algemeen wat hoger. Er wordt namelijk minder loonheffing op het AOW-pensioen ingehouden. Let op! Het netto bedrag is met ingang van april lager als de SVB geen loonheffing op het AOW-pensioen inhoudt. Dat kan het geval zijn bij een gekort

AOW-pensioen. Hoe de maatregelen voor uw netto AOW-pensioen uitvallen, hangt af van uw persoonlijke omstandigheden, bijvoorbeeld van de tariefgroep waarin u bent ingedeeld. In de specificaties op de achterkant van deze brief staat hoe uw AOW-pensioen er in april en met ingang van mei uitziet. De vakantie-uitkering die u in mei ontvangt, is niet in de specificatie opgenomen. **Hebt u nog vragen?** Voor vragen kunt u ons op werkdagen gratis bellen van 8.00 uur tot 21.00 uur op nummer 0800-1239. Daar kunt u ook kosteloos een informatieblad van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanvragen met informatie over de extra inkomensondersteuning..." Op de achterzijde van de brief was het volgende vermeld:

"...Specificatie april 1998 Specificatie mei 1998 AOW-pensioen f 1.569,39 AOW-pensioen f 1.623,35 \_\_\_\_\_ totaal f 1.569,39 totaal f 1.623,35 totaal bruto f 1.569,39 totaal bruto f 1.623,35 verplichte inhoudingen: verplichte inhoudingen: loonheffing f 200,41 loonheffing f 293,16 \_\_\_\_\_ totaal f 200,41 totaal f 293,16 inhoudingen inhoudingen totaal f 1.368,98 totaal f 1.330,19 Netto uit te betalen Netto uit te betalen Per maand f 1.368,98 per maand f 1.330,19 Let op! De specificaties zijn gebaseerd op uw gegevens van begin maart. Het bedrag dat u daadwerkelijk ontvangt, kan afwijken als er tussentijdse wijzigingen in uw persoonlijke omstandigheden optreden..."

2. In reactie op bovengenoemde brief stelde verzoekster bij brief van 3 april 1998 de volgende vragen:

"... 1). Onder aanname dat er zich in heel 1998 geen wijzigingen voordoen in mijn persoonlijke omstandigheden, wat zal dan mijn bruto- en mijn netto AOW-jaarinkomen zijn over 1998 en idem over mijn vakantiegeld? Ik wil niet tot het eind van het jaar moeten wachten om het verschil tussen '97 en '98 te kunnen zien, maar met die variabele bruto maandgrondslagen en netto uitkeringen kan ik daar geen jaargemiddelden over berekenen. 2). Voor januari 1998 was mijn bruto AOW vastgesteld op f1.638,56 per maand en de bruto vakantie-uitkering op f91,26. In uw bovengenoemde brief gaat u zowel bij de specificatie over april '98 als bij de specificatie over mei '98 uit van twee verschillende brutobedragen, respectievelijk f 1.569,39 en f1.628,35. a) Op welke (wettelijke) grondslagen berusten deze afwijkingen van het oorspronkelijk vastgestelde bedrag? b) Waarom is het aanvankelijk vastgestelde bedrag van f 1.638,56 niet gehandhaafd? Ik snap zo wel dat het te maken heeft met de koopkrachtreparatie, maar ik wil graag weten waarom daarvoor dat brutobedrag (2x) moet worden veranderd. 3). Over de vakantiegelduitkering meldt u in uw brief dat er niets wordt vermeld. Heb ik het juist, dat door de verlagingen van het oorspronkelijk vastgestelde bedrag van f 1.636,56 mijn bruto vakantiegeld ook minder wordt dan f 91,26 en dat derhalve het netto bedrag ook minder zal worden? Deze vermindering zal weer van invloed zijn op de mate waarin ik -wat de AOW betreft- dit jaar mag genieten van de economische groei in Nederland. 4). Ik leef in de veronderstelling dat de bruto jaarlijkse vakantie-uitkering 8% is van het bruto jaarlijkse AOWpensioen. (Het is mij bekend dat hierbij wordt uitgegaan van 7 maanden over het afgelopen jaar en 5 maanden over het lopende jaar.) Ik heb de indruk dat de AOWvakantiegelduitkering maar 5 à 6% bedraagt. Welk percentage wordt er concreet

gehanteerd? De minister met zijn onzuivere besluiten en de SVB met zijn niet inzichtelijke bedragenvermeldingen maken het mij praktisch onmogelijk om te begrijpen wat er nu eigenlijk gebeurt met de AOW (koopkrachtreparatie) in Nederland en met mijn deel daarin. Ik vind dat heel slecht. De SVB kent mijn persoonlijke AOW-situatie. Nu al dat gerommel ten gevolge van de koopkrachtreparatie verwacht ik dan zodanige informatie dat ik bij de op mijn individuele situatie van toepassing zijnde cijferwijzigingen ook op

de hoogte wordt gesteld van gehanteerde percentages en van de redenen van wijziging. Per slot weet de SVB die, anders kunt u mijn individuele bedragen niet berekenen. Zoals mijn werkgever vroeger mij precies moest kunnen aangeven waarop veranderingen in mijn salaris berustten, zo verwacht ik dat ook van de SVB m.b.t. mijn AOW en mijn AOWvakantiegeld. Ik wil dat niet uit hopeloos ingewikkelde en op iedereen gerichte INFObladen moeten halen. Ik kan mij niet onttrekken aan de indruk dat een structurele verlaging van het bruto AOW-maandbedrag in samenhang met de ook in 1998 ingevoerde structurele belastingverhoging voor AOWers uiteindelijk bitter weinig zal overlaten van koopkrachtverbetering in het AOWpensioen. Ik moet uit de door de SVB verstrekte informatie kunnen opmaken of mij recht wordt gedaan in datgene waar ik recht op heb en kunnen zien of er geen fouten worden gemaakt. Dat kan ik niet uit de door u verstrekte gegevens in bovenvermelde brief. Derhalve verzoek ik u dringend mijn vragen op mijn individuele situatie toegespitst te willen beantwoorden..."

3. Een medewerker van de SVB nam op 14 april 1998 telefonisch contact op met verzoekster, ter beantwoording van haar brief van 3 april 1998.

**B. Standpunt verzoekster** Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT** en haar brief van 3 april 1998 onder **A**

.2.

### **C. Standpunt Sociale Verzekeringsbank**

1. In reactie op de klacht berichtte de SVB het volgende:

"...Uw vraag luidt of de informatie die een medewerker van de SVB op 14 april 1998 telefonisch heeft verstrekt correct is. Wij willen opmerken dat de SVB bij de centrale mailing van maart 1998 er bewust voor gekozen heeft om slechts beknopt in te gaan op de gevolgen van de koopkrachtreparatiemaatregelen voor het AOW-pensioen. De ervaring leert dat een uitgebreid exposé over een complexe materie als in casu fiscale maatregelen bij klanten over het algemeen meer vragen oproept dan beantwoord. Natuurlijk staat het klanten vrij om telefonisch of schriftelijk nadere informatie in te winnen. Van deze mogelijkheid wordt ook uitdrukkelijk melding gemaakt in de brief. Wat betreft de beantwoording van de vragen van (verzoekster; N.o.) verwijzen wij naar bijgevoegde telefoonnotitie. Hierin is

het gesprek met (verzoekster; N.o.) kort weergegeven. De antwoorden van de medewerker zijn op zich correct. Ter nadere toelichting kan het volgende hieraan worden toegevoegd. Naar aanleiding van de vraag van (verzoekster; N.o.) over het bruto en netto

AOW-jaarinkomen is haar medegedeeld dat het niet mogelijk is aan te geven wat het te verwachten jaarinkomen zal zijn aangezien de pensioenbedragen van rechtswege kunnen wijzigen. Dit antwoord is correct. Niet alleen de persoonlijke omstandigheden van de AOW-gerechtigde bepalen immers de hoogte van het pensioenbedrag. Doordat het AOW-pensioen wordt afgeleid van het netto-minimumloon (artikel 9, tweede lid AOW) vindt een wijziging in het netto-minimumloon ook zijn weerslag in het uit te betalen pensioenbedrag. Ook de hoogte van de netto-vakatie-uitkering is gekoppeld aan de netto-minimum-vakantiebijslag per maand (artikel 29 AOW). Daarnaast vindt er over het algemeen genomen halfjaarlijks een conjuncturele aanpassing plaats van het AOW-pensioen welk bedrag vooraf niet bekend is. Zo heeft er in de maand juli ook een conjuncturele aanpassing van het AOW-pensioen plaatsgevonden. Een jaaroverzicht van het AOW-inkomen is dan ook op voorhand niet te geven. Hooguit had (verzoekster; N.o.) erop gewezen kunnen worden dat voor een globale schatting van het jaarinkomen aangesloten kon worden bij het maandbedrag zoals dat over de maand mei was vastgesteld. De tweede vraag betreft de reden van de aanpassing van het bruto AOW-pensioen in april en mei. Hoewel ook hier het antwoord van de SVB-medewerker juist was, begrijpen wij uit de klacht van (verzoekster; N.o.) dat zij uitgebreider geïnformeerd wil worden over de koopkrachtreparatiemaatregelen. Ter aanvulling kan daarom nog het volgende worden gezegd. Ten eerste wil (verzoekster; N.o.) weten op welke grondslag de aanpassing van het AOW-pensioenbedrag berust. Deze berust op de Wet van 26 maart 1998 tot vaststelling van regels met betrekking tot het inkomen van enkele groepen uitkeringsgerechtigden en belastingplichtigen (Wet inkomensmaatregelen 1998). (...) Ten tweede informeert (verzoekster; N.o.) waarom het aanvankelijk vastgestelde bedrag van f 1.638,56 niet gehandhaafd is. Dit bedrag betreft het AOW-pensioen over de maand januari 1998. Zelf geeft zij al aan dat de wijziging een gevolg is van de koopkrachtreparatie. Aanleiding voor de maatregelen was dat verschillende groepen burgers, onder wie veel mensen met een aanvullend pensioen, in januari 1998 geconfronteerd werden met een achteruitgang van hun netto-inkomen ten opzichte van eind 1997. Deze inkomensachteruitgang werd in belangrijke mate veroorzaakt door verschuivingen in premies en belasting (als gevolg van de zogenoemde Pemba-operatie). Om deze inkomensachteruitgang te compenseren is een aantal fiscale maatregelen getroffen. Deze houden het volgende in:

- de algemene kostenaftrek is verhoogd met f 415,- per jaar;
- de algemene ouderenaftrek is verhoogd met f 270,- per jaar;
- de aanvullende ouderenaftrek voor alleenstaande is verhoogd met f 200,- per jaar;
- de loonbelasting voor de eerste belastingschijf is verlaagd met 1,75% tot 7,10%. (Deze was per 1 januari 1998 8,85%.)

Met uitzondering van de vaste kostenaftrek gelden bovenstaande aanpassingen met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 1998. Om het ontstane inkomensnadeel voor betrokkenen zo snel mogelijk te herstellen is er in bovenstaande wet voor gekozen om in de maand april het effect van de maatregelen over de maanden januari tot en met maart met terugwerkende kracht te verwerken. Het pensioen bevat in april dus deels een uitbetaling met een eenmalig

karakter. De verlaging van het belastingtarief met terugwerkende kracht tot januari 1998 heeft geleid tot een lager bruto maandbedrag ten opzichte van de eerste drie maanden. In april moest immers een inhaalslag worden gepleegd in verband met de teveel ingehouden loonbelasting over januari tot en met maart (3 x 1,75%). Daarom bedroeg de feitelijke inhouding van de loonbelasting in april 1,85%. Door diezelfde verlaging van het belastingtarief was het netto AOW-bedrag in april hoger dan in de eerste drie maanden. Het resterend effect van de fiscale maatregelen is in de belastingtabellen verwerkt. Dit effect komt hiermee tot uitdrukking in de maandelijks te betalen loonbelasting over de maanden mei tot en met december. Vanaf mei bedraagt de belastinginhouding namelijk structureel 7,10%. Dit heeft als zichtbaar effect dat het bruto AOW-pensioen over de maand mei (exclusief het uit te betalen vakantiegeld) hoger was dan in de maand april maar het netto AOW-pensioen lager. Het netto AOW-pensioen in mei was wél hoger dan het pensioen in de eerste drie maanden van 1998. Voor de volledigheid hebben wij de overzichten van de AOW/Anw bedragen per 1 januari 1998, per 1 april 1998, per 1 mei 1998 en per 1 juli 1998 bijgevoegd.

De derde en vierde vraag hebben betrekking op de hoogte van de vakantie-uitkering. In tegenstelling tot hetgeen (verzoekster; N.o.) veronderstelt, bedraagt de vakantie-uitkering geen percentage van het AOW-pensioen. Net als voor het AOW-pensioen geldt voor de vakantie-uitkering de zogenaamde netto-netto koppeling, dat wil zeggen dat de vakantie-uitkering een vast percentage is van de netto minimum vakantie-uitkering (artikel 29, lid 1 AOW). Het netto minimum vakantie-bedrag wordt vooraf, in de maand december, vastgesteld door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Wel is het juist dat door de verlaging van het bruto AOW-pensioen de bruto vakantie-uitkering ook lager wordt. In welke mate de fiscale maatregelen hebben doorgewerkt in de hoogte van de vakantie-uitkering zal inmiddels duidelijk zijn geworden aangezien de vakantie-uitkering in mei tot uitbetaling is gekomen. Wij hopen hiermee naar tevredenheid de klacht te hebben afgehandeld..."

2. In de door de SVB overgelegde telefoonnotitie van het gesprek van 14 april 1998 tussen verzoekster en een medewerker van de SVB stond het volgende vermeld:

"...Betrokkene uitgelegd dat 1) Wij niet op voorhand voor betrokkene een te verwachten AOW-jaarinkomen kunnen opgeven, daar de pensioenbedragen van rechtswege dit jaar nog wel eens kunnen wijzigen. 2) Uitgelegd dat de koopkrachtreparatie deels is geschied door een lagere loonheffing toe te passen en dat op die wijze in april de loonheffing (te hoge loonheffing jan '98 t/m mrt '98) is aangepast. Door deze "extra" lagere loonheffing over april, is het bruto AOW-pensioen over april 1998 ook lager geworden (i.v.m. betaaltechnische AOW-systematiek). - Ook uitgelegd dat de vak. uitk. v.d. AOW geen vast percentage is maar een van tevoren vastgesteld (door de Minister SoZa) bedrag. - Vanaf mei '98 het AOW-pensioen wordt, zoals het eigenlijk vanaf januari had moeten zijn. Wij kunnen echter niet elke AOW-er een handmatige specificatie/overzicht verstrekken, vandaar de "centrale mailing"..." **D. Reactie verzoekster Naar aanleiding van de reactie van de SVB deelde verzoekster het volgende mee:**

"...De kern van mijn bezwaar blijft echter staan. In mijn brief dd. 03-04-1998 aan de SVB schrijf ik o.a. "...verwacht ik dan zodanige informatie dat ik bij de op mijn individuele situatie van toepassing zijnde cijferwijzigingen ook op de hoogte wordt gesteld van gehanteerde percentages en van de redenen van afwijzing." In de brief dd. 03-09-1998 van de SVB aan u staat:

"Wij willen opmerken dat SVB bij de centrale mailing van maart 1998 er bewust voor hebben gekozen om slechts beknopt in te gaan op de gevolgen van de koopkrachtreparatiemaatregelen voor het AOW-pensioen. De ervaring leert dat een uitgebreid exposé over een complexe maatregelen bij klanten over het algemeen juist meer vragen oproept dan beantwoordt. Natuurlijk staat het klanten vrij om telefonisch of schriftelijk nadere informatie in te winnen. Van deze mogelijkheid wordt ook uitdrukkelijk melding gemaakt in de brief." Dit laatste is wel een antwoord op de kern van mijn bezwaar maar neemt het bezwaar daarmee niet weg. Met de bewuste keuze draait de SVB de verantwoordelijkheden om. Hoe complex de situatie ook is, de SVB hoort mijns inziens van meet af aan veranderingen op de 'salarisstroom' zodanig weer te geven dat de ontvanger wijzigingen in de grondslagen kan volgen maar vooral wijzigingen in de getallen kan narekenen. Dat inzicht en die mogelijkheden heeft de SVB mij niet op mijn 'salarisstroom' gegeven. De nodige gegevens zij ook niet vermeld in 'Inzicht', het informatieblad van de SVB. En in de aan u toegezonden gegevens staat, dat die gegevens ook bewust niet werden vermeld (zie vorige alinea), nee, de klant die meer wil weten moet maar bellen of schrijven, wat ik dus heb gedaan! Met alle begrip voor de complexe situatie die is ontstaan door de koopkrachtreparatie blijf ik van mening dat de SVB mij als individu niet inzichtgevend heeft geïnformeerd over de veranderingen op mijn 'salarisstroom' tengevolge van die koopkrachtveranderingen..."

## Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor 's-Gravenhage (hierna: de SVB) haar onvoldoende informatie heeft verstrekt over de wijze van berekening van de gevolgen van de koopkrachtreparatiemaatregelen voor haar AOW-pensioen die per 1 april en 1 mei 1998 zijn ingegaan. Zij acht de verkregen informatie onvoldoende toegesneden op haar persoonlijke situatie.
2. In reactie op de klacht gaf de SVB aan dat er bewust voor was gekozen om bij de algemene brief van maart 1998 slechts beknopt in te gaan op de gevolgen van de koopkrachtreparatiemaatregelen voor het AOW-pensioen, omdat de ervaring had geleerd dat uitgebreide informatie over een dergelijke complexe materie over het algemeen juist meer vragen oproept dan beantwoordt. Wel werd betrokkenen uitdrukkelijk aangeboden dat zij gratis telefonisch nadere informatie konden inwinnen. Ook kon kosteloos een informatieblad van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de betreffende materie worden aangevraagd.
3. De SVB kan in haar standpunt worden gevolgd. Nu er sprake is van een op zichzelf

complexe fiscale materie en de SVB betrokkenen uitdrukkelijk de mogelijkheid heeft geboden om nadere informatie in te winnen, valt het te billijken dat de SVB in haar algemene brief vrij summiere informatie heeft verstrekt. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor 's-Gravenhage, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is niet gegrond.