



# Rapport

**Datum: 9 februari 1999**

**Rapportnummer: 1999/040**

## Klacht

Op 2 juli 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 28 juni 1998, van mevrouw S. te Houten, met een klacht over een gedraging van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 3 februari 1998, tot de Nationale ombudsman gewend. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van de brief van 28 juni 1998 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt er over dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid omstreeks de invoering van de Algemene nabestaandenwet per 1 juli 1996 niet voldoende voorlichting heeft gegeven over de ingrijpende gevolgen die deze wet kon hebben voor de (financiële) situatie van burgers.

## Achtergrond

Zie **BIJLAGE**.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd de Minister 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. De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. Verzoeksters echtgenoot overleed op 21 augustus 1996. Zij kreeg vervolgens te maken met de effecten van de per 1 juli 1996 ingevoerde Algemene nabestaandewet.
2. In een brief van 22 augustus 1997 schreef verzoekster onder meer het volgende aan de

Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid:

"betreft: ervaringen van een vrouw, geboren na 1956, alleen komen te staan op 21 augustus 1996 door het zeer plotseling overlijden van echtgenoot, moeder van 2 jonge kinderen (toen 6 en 8 jaar), of: de consequenties van de ANW. (...) Op 21 augustus vorig jaar is mijn man zeer plotseling overleden. 40 jaar oud, vader van twee jongens van (toen) 6 en 8 jaar oud. Het afgelopen jaar ben ik met heel veel zaken geconfronteerd. Reeds een aantal maanden heb ik het idee ook u op de hoogte te moeten brengen van een deel van deze ervaringen: de gevolgen van de aanpassing van de AWW, of liever: de vervanging van de AWW door de ANW, die mij zeer rauw op het dak zijn gevallen. (...) Ik hoop oprecht dat deze brief aanleiding is om de gevolgen die de (wijze van) vervanging van de AWW door de ANW heeft, nogmaals de aandacht te geven, gevolgd door een adequate follow-up. Suggesties die de hele scherpe kanten van de ANW af halen, heb ik samengevat aan het einde van deze brief. Suggesties die het als alleenstaande beter mogelijk maken om zorg- en werk-taken te combineren (waar de ANW toch vanuit gaat) heb ik daar tevens toegevoegd. (...) **DE PRESENTATIE VAN DE ANW De boodschap op tv** In het tweede en derde kwartaal van 1996 heeft een spot van postbus 51 aandacht geschonken aan de vervanging van de AWW door de ANW. De boodschap die destijds (werd; N.o.) uitgezonden was: de Anw geeft ook anderen dan gehuwden recht op een ANW-uitkering. De boodschap werd visueel omlijst met beelden uit een bekende spot van een verzekeringsmaatschappij. De boodschap die bij de spot hoorde was 'hoe je ook samenleeft, wij verzekeren'. Of deze combinatie van boodschap en beelden bewust of onbewust is gekozen laat ik even in het midden, hoewel ik mij bij een professionele aanpak niet kan voorstellen dat dit geen bewuste keuze is geweest. **De bekendheid bij het publiek** De ANW-postbus-51-spot heeft tot gevolg gehad dat bijna niemand is wakker geschud. Degene die zijn wakker geschud zijn, denk ik, niet door de spot wakker geschud maar door de persoonlijke situatie, bv. omdat er een overlijden werd verwacht. De gevolgen zijn bekend. In september/oktober 1996 was bijna niemand op de hoogte van de consequenties die de ANW voor zijn of haar persoonlijke situatie had. Als ik mij niet vergis had 3-4% in het najaar voorzorgsmaatregelen genomen om de financiële consequenties, die de invoering van de ANW met zich meebracht, op te vangen. De eerste maanden na de invoering van de ANW (juli/augustus) waren de diverse verzekeringsmaatschappijen nog niet in staat adequate oplossingen aan te bieden. Zij waren nog niet ingespeeld op de nieuwe situatie. Eerst in september, oktober 1996 zijn de brievenbussen overstelpt met reclamecampagnes van verzekeraars om toch vooral aandacht aan het ANW-gat te schenken. Mocht je een NEE-NEE sticker hebben dan is een groot deel van deze papiermassa ook aan je voorbij gegaan. In die periode is Nederland een beetje wakker geworden, maar niet dankzij de aandacht die de voorlichting van de rijksoverheid hieraan heeft besteed. **De eigenlijke boodschap** Wanneer de boodschap van de ANW-postbus-51-spot zou zijn geweest:  
**PAS OP! 1 JULI NADERT. DE ANW VERVANGT DE AWW. DIT KAN VOOR IEDEREEN FINANCIËLE GEVOLGEN HEBBEN! LAAT U VOORREKENEN WAT DE ANW VOOR UW PERSOONLIJKE SITUATIE BETEKENT. BEL 06-0051. U HEEFT ZÉLF DE**

VERANTWOORDELIJKHEID VOOR DE ZORG VAN DEGENEN DIE ACHTERBLIJVEN ALS U OVERLIJDT. denk ik dat Nederland al VÓÓR 1 juli zou zijn wakker geworden (en dus op tijd). **De consequenties** Ik voel me door deze gang van zaken, zacht uitgedrukt, bekocht. Een gezin dat een behoorlijk percentage van het inkomen aan verzekeringen uitgeeft, heeft niet bijtijds het pakket aan de nieuwe situatie kunnen aanpassen. Aan de ene kant omdat de voorlichting onvoldoende is geweest, aan de andere kant omdat de verzekeringsmaatschappijen nog niet zover waren. De argumenten (o.a. Europese wetgeving, gelijke behandeling) die er waren om de AWW te vervangen door een ANW begrijp ik. De uitwerking kan wat mij betreft geen schoonheidsprijs krijgen, zeker niet als je zelf geen maatregelen hebt kunnen nemen (verzekeringstechnisch: bij een verwacht overlijden / ziekbed, AWW-weduwen, of onverwacht overlijden tussen 1-7-96 en 1-1-97(?)). **Hoe nu verder?** Ik heb een aantal voorstellen om de meest scherpe kanten van de ANW te polijsten. Deze zijn natuurlijk door mijn eigen ervaringen ingegeven, maar zijn zeker ook in het kader van het beter kunnen combineren van zorg en arbeid te plaatsen. Het moeten combineren van zorg en arbeid is iets waar de ANW van uit gaat, terwijl de samenleving en wetgeving in een twéé-ouder-situatie aan deze combinatie nog niet eens toe lijken te zijn."

3. Bij brief van 28 november 1997 ging de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in op de suggesties die verzoekster had gedaan om de Algemene Nabestaandenwet aan te passen.

4. In een brief van 19 juni 1998 deelde de directeur Sociale Verzekeringen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid verzoekster het volgende mee: "...Hiermee verwijs ik naar uw telefoongesprek met een van mijn medewerkers over de publiciteit die door de overheid gegeven is aan de inwerkingtreding van de ANW met ingang van 1 juli 1996. U hebt hierover geschreven in uw brief van 22 augustus 1997. Hoewel uw brief is beantwoord op 28 november 1997, is op dit specifieke aspect niet ingegaan. Wat u daarover opmerkte is door ons gezien als een aanhef naar meer inhoudelijke punten over de ANW in het vervolg van uw brief. Op die laatste punten, mede samenhangend met uw eigen situatie, is toen wel ingegaan. Om toch volledig te zijn informeer ik u hierbij over de publiciteit die gegeven is aan de inwerkingtreding van de ANW. Met een persbericht van 24 mei 1995, werd de pers geïnformeerd over het wetsvoorstel ANW zoals dit destijds werd ingediend bij de Tweede Kamer. Met een persbericht van 20 december 1995, werd de pers opnieuw geïnformeerd, ditmaal over het feit dat het wetsvoorstel ANW was aangenomen door de Eerste Kamer. Naar aanleiding van de door dit ministerie uitgegeven persberichten zijn in de meeste kranten artikelen verschenen over de ANW, waarvan het brede publiek kennis heeft kunnen nemen. Vervolgens is in de periode van enkele maanden vóór de inwerkingtreding tot enkele maanden daarna, middels een campagne in het kader van Postbus 51 op TV en radio gewezen op de consequenties van de nieuwe ANW. Tezelfdertijd hebben op postkantoren en bibliotheken brochures hierover voor het publiek beschikbaar gelegen. Uiteraard kunt u persoonlijk van mening zijn dat de door de overheid geregelde voorlichtingscampagne onvoldoende is geweest en ook dat de boodschap anders verpakt had moeten worden. Ik

heb van uw standpunt kennis genomen. Ik kan het met uw mening echter niet eens zijn. Naar mijn overtuiging heeft de overheid op het punt van publieksvoorlichting ten aanzien van de ANW alles gedaan wat redelijkerwijs van de overheid verwacht mag worden."

### **B. Standpunt verzoekster**

1. De klacht van verzoekster is weergegeven in de klachtformulering onder **KLACHT** en in de onder **A. Feiten** geciteerde brief van 22 augustus 1998 van verzoekster.

2. In haar verzoekschrift van 3 februari 1998 vermeldde verzoekster onder meer het volgende:

"Mijn brief aan het Ministerie vangt aan met het probleem, dat bij de invoering van de ANW (1 juli 1996) nog bijna niemand "wakker" was. De persoonlijke consequenties van de ANW waren bij 96-97 van de 100 mensen in oktober/november 1996 nog steeds niet duidelijk! Verzekeringsmaatschappijen boden nog niet met veel tamtam 'passende' producten aan. Mijn stelling is dat de voorlichting vanuit de overheid volledig haar doel gemist heeft! Als ik heel cynisch ben heeft de voorlichting misschien wel aan het vooropgezette doel voldaan wanneer dit doel was vooral geen slapende honden wakker te maken en vooral de positieve(?) kanten te benadrukken van de ANW: je kunt nu, ook als je niet getrouwd bent, in aanmerking komen voor een uitkering vanuit de ANW! Door deze slechte voorlichting hebben wij ons niét kunnen bijverzekeren voor de gevolgen van de ANW. Door het zeer plotseling overlijden van mijn man (21-8-96, -50 dagen na 1-7-1996 -) en het feit dat wij beiden parttime werkten om de combinatie van zorgtaken en betaalde arbeid mogelijk te maken, is de energie die ik nú moet spenderen aan het verwerven van het gezinsinkomen (om bijvoorbeeld in het huurhuis te kunnen blijven wonen) bijzonder groot. Inmiddels heb ik gemerkt dat je in zo'n situatie bijna 'alles' zelf moet uitzoeken, maar de 'financiële ruimte' is wel een van de pijlers van mijn bestaan. (...) Juist op het aspect van de slechte voorlichting door Postbus 51 (onder verantwoordelijkheid van Sociale Zaken) wordt door de staatssecretaris in zijn geheel niet gereageerd. De consequenties die deze slechte voorlichting (navraag bij (de) Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid; N.o.) leerde dat hij de TV-spot in zijn geheel niet kende!) voor mij in financieel opzicht hebben en daaraan gekoppeld de mate van inspanning die ik moet verrichten om het gezinsinkomen te verwerven zijn aanleiding geweest om de brief aan het ministerie te schrijven!"

### **C. Standpunt Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

1. In reactie op de klacht van verzoekster deelde de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid onder meer het volgende mee:

"In reactie op deze klacht kan ik u mededelen dat een uitgebreide voorlichtingscampagne heeft plaatsgevonden. In het navolgende licht ik de verschillende onderdelen van de voorlichting toe. **Postbus 51-campagne** Om de Anw bekend te maken, is gekozen voor een Postbus 51-campagne. De doelgroep was immers groot (alle gehuwde en samenwonende inwoners van Nederland onder de 65 jaar) en niet op een andere manier rechtstreeks te bereiken. In overleg met het reclamebureau is gekozen voor een

benaderingswijze die serieus was maar niet dusdanig 'zwaar' dat mensen zich zouden afsluiten voor de boodschap. Dit laatste gevaar was aanwezig, omdat het hier het emotionele onderwerp 'overlijden' betreft. Om op een aansprekende manier duidelijk te maken dat de Anw te maken heeft met mensen die bij elkaar horen is gekozen voor het concept van peper-en-zout stellen. Hierbij is geen aansluiting gezocht bij televisiereclames van verzekeraars. Mij is geen reclame van anderen bekend uit die tijd die ook dit concept hanteerden. Het hoofddoel van de Postbus 51-campagne was om zoveel mogelijk mensen op de hoogte te brengen van de nieuwe nabestaandenwet. De campagne moest mensen aansporen om na te gaan of de Anw gevolgen voor hen had en of zij maatregelen moesten nemen. De spot is uitgezonden van medio mei 1996 tot medio september 1996. De brochure was via postkantoren en bibliotheken verkrijgbaar in de campagne-periode, en (ook na afloop van de campagne) via de postbus 51-Infolijn en bij het Ministerie van SZW. De brochure is verschillende keren herdrukt, ook in verband met later (juli 1996) aangebrachte wetswijzigingen. In de landelijke dagbladen is in het kader van de campagne een advertentie geplaatst. Naast de door het ministerie ingezette campagnemiddelen hebben ook andere informatiekanaalen een rol gespeeld, zoals radio en tv-programma's, de gedrukte media, de werkgever of het pensioenfonds. **Voorlichtingsactiviteiten voorafgaand aan de campagne** \* Ten tijde van het wetgevingsproces is een Info(bulletin) uitgebracht die verschillende keren is geactualiseerd (december 1995, juni 1996, juli 1996). De eerste Info is uitgebracht in juli 1995. De Info was op aanvraag verkrijgbaar bij de informatietelefoon van SZW. \* Voor de start van de campagne zijn mailingen verstuurd naar intermediaire organisaties zoals pensioenfondsen, verzekeraars, werkgevers- en werknemersorganisaties, belangengroeperingen, e.d. Gewezen is op de Info en de brochure, en verzocht is de informatie te verspreiden. Aan notariskantoren en afdelingen Burgerzaken van gemeenten is ook gevraagd een actieve rol te spelen bij de verspreiding van de brochure. Daarnaast zijn achtergrondartikelen verspreid onder huis-aan-huisbladen en tijdschriften. \* Op verschillende momenten in het wetgevingsproces (indiening wetvoorstel, behandeling Eerste Kamer, e.d.) zijn persberichten over de Anw verschenen: namelijk op 24 mei 1995, 5 december 1995, 20 december 1995 en 13 mei 1996. \* De informatietelefoon van het ministerie heeft een groot aantal publieksvragen over de Anw beantwoord (tussen juni 1995 en oktober 1996: 27.523). Daarnaast zijn ongeveer 420 brieven terzake beantwoord. Na de campagne heeft een evaluatieonderzoek plaatsgevonden. De samenvatting doe ik u hierbij toekomen (zie **ACHTERGROND**, onder 6.; N.o.). Bijgaand treft u tevens aan: de diverse persberichten, de Info van juli 1996, het kant en klare artikel voor onder meer huis-aan-huisbladen, de Postbus 51-spot (tv) en de Postbus 51-brochure (zie **ACHTERGROND**, onder 2. tot en met 5.; N.o.)."

#### **D. Reactie verzoekster**

1. Verzoekster liet weten dat de reactie van de Staatssecretaris haar niet van haar standpunt had kunnen afbrengen dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid niet tijdig en niet voldoende informatie heeft verstrekt over de gevolgen van de inwerkingtreding van de Anw. In dat verband merkte verzoekster onder meer het

volgende op:

"Het antwoord van het ministerie (...) heb ik met aandacht gelezen. Echter de brief van het ministerie leverde mij meer vragen op dan dat ik er antwoorden in kon ontdekken. (...)

1. Het hoofddoel van de Postbus 51-campagne was zoveel mogelijk mensen op de hoogte te brengen van de nieuwe nabestaandenwet. De campagne moest mensen aansporen om na te gaan of de Anw gevolgen voor had en of zij maatregelen moesten nemen'. Hoeveel is 'zoveel mogelijk mensen' en wat houdt 'op de hoogte brengen' in? Bij welk percentage 'aangespoorde mensen' is dat hoofddoel dan bereikt?

2. Hoe kun je besluiten een postbus 51-campagne te laten lopen van medio mei tot medio september (grotendeels tijdens de zomervakantie!) als de wet 1 juli wordt ingevoerd en gestelde doelen dus vóór de invoering van de wet moeten zijn gerealiseerd? Is de voorlichtingscampagne te laat gestart of is de Anw te snel in werking getreden? Zou inwerkingtreding per 1 oktober 1996 of per 1 januari 1997, gelet op de campagneperiode, behoorlijker zijn geweest?

3. Was de termijn tussen de bekendmaking (persbericht 13 mei 1996 / aanvang campagne) en de inwerkingtreding van de Anw groot genoeg om tijdig kennis te kunnen nemen van de inhoud van de Anw en de gevolgen? Was deze termijn groot genoeg om daadwerkelijk maatregelen te kunnen nemen?

4. Voorlichtingsactiviteiten voorafgaand aan de campagne-periode zoals info(bulletin), mailings naar intermediaire organisaties, persberichten en informatietelefoon zijn activiteiten die niet direct op de burger zijn gericht. De inhoud is eigenlijk globaal informatief van aard: er zal een wijziging van de AWW komen. Er is geen directe waarschuwing, 'geen wakkerschudder', dat de Anw vergaande financiële consequenties voor de burger kan hebben. Voorlichting via intermediair betekent vertraging in de informatievoorziening. Het kost dus tijd alvorens de burger weet wat er precies gaat veranderen en per wanneer. De datum van inwerkingtreding was pas eind december 1995 bij SZW bekend, het persbericht van 20 december 1995 maakt hiervan melding. Is de impact van het versturen van een persbericht op 20 december optimaal? Nederland 'sluit' tegenwoordig de laatste twee weken van het jaar! Het eerstvolgende persbericht is van 13 mei waarin de campagne wordt aangekondigd. Zijn intermediairs en verzekeringsmaatschappijen tijdig geïnformeerd?

5. Is bekend wat de inhoud en herkomst van de telefonische publieksvragen (tussen juni 1995 en oktober 1996: 27523) en 420 brieven waren? Dus:

- Wat was het percentage vragen van AWW-gerechtigden en welk percentage van deze vragen had betrekking op de veranderingen die er voor AWW-gerechtigden aankwamen? - Wat was het percentage 'toekomstige Anw-ers' dat door een 'te verwachten overlijden' bij de materie bepaald was? - Wat was het percentage 'anderen', tot welke groepen behoorden die 'anderen' en welk soort vragen stelde de 'anderen'? - Hoeveel brochures of Infobulletins werden er door particulieren aangevraagd via de telefonische publieksvragen en brieven?" Tevens rees bij verzoekster onder meer nog de vraag of de campagne, gezien de resultaten van het onderzoek van Intomart BV, wel effectief was geweest (zie **ACHTERGROND**, onder 4.).

2. In een telefoongesprek met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman deelde verzoekster verder nog mee dat zij erbij bleef dat de Postbus 51-campagne - bewust of onbewust - heeft voortgeborduurd op de reclamecampagne van een verzekeringsmaatschappij. Het ging om de campagne van het bedrijf Amev, die volgens verzoekster heeft gelopen in de periode 1993-1996. In de verschillende spotjes, die zij ook op videoband in bezit heeft, zijn verschillende stellen te zien, met - in het kort - de boodschap: 'hoe je ook samenwoont, wij verzekeren het wel'. Verzoekster gaf aan dat het in de reclame van het verzekeringsbedrijf uitsluitend ging om beelden van stellen mensen en niet van peper en zoutstellen, maar dat het Ministerie er rekening mee had moeten houden dat het Postbus 51-spotje met de reclamecampagne van Amev zou worden geassocieerd. Dit geldt volgens verzoekster te meer daar er een reclamebureau was betrokken bij de Postbus 51-campagne. **BEOORDELING Inleiding** Verzoekster klaagt er over dat het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid inzake de invoering van de Algemene nabestaandenwet (Anw), die met ingang van 1 juli 1996 de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) verving, niet voldoende voorlichting heeft gegeven over de ingrijpende gevolgen die de wet kon hebben voor de financiële situatie van burgers. Verzoekster kreeg te maken met de gevolgen van de Anw aangezien haar echtgenoot korte tijd na de invoering van de wet onverwacht kwam te overlijden. Verzoekster stelt dat zij mede door de gebrekkige voorlichting van het Ministerie onvoldoende was voorbereid op de financiële consequenties van dit verlies.

### **I. Ten aanzien van de inhoud van de voorlichting**

1. Meer in het bijzonder is verzoekster onder meer van mening dat het Ministerie een duidelijker waarschuwing had moeten geven in de televisiespot van de Postbus 51-campagne, die in verband met de invoering van de wet werd gevoerd. Volgens verzoekster werd in de Postbus 51-campagne te veel aandacht geschonken aan voor de burgers gunstige kanten van de Anw, zoals de omstandigheid dat ook ongehuwd samenwonenden op grond van die wet, anders dan op grond van de AWW, in aanmerking komen voor een uitkering. In dit verband merkte verzoekster op dat de voorlichtingscampagne van het Ministerie gelijkenis vertoonde met de reclamecampagne van een verzekeringsmaatschappij.

2. In reactie op de klacht van verzoekster liet de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid weten dat in verband met de invoering van de Anw een uitgebreide voorlichtingscampagne had plaatsgevonden. Omdat de doelgroep bestond uit alle gehuwde en samenwonende inwoners van Nederland onder de 65 jaar, was gekozen voor een Postbus 51-campagne. De Staatssecretaris gaf aan dat het hoofddoel van de campagne was geweest om zoveel mogelijk mensen op de hoogte te brengen van de nieuwe wet en om hen aan te sporen om na te gaan of deze wet voor hen gevolgen had en of zij maatregelen moesten nemen. Verder hadden voorafgaand aan de Postbus-51-campagne nog andere voorlichtingsactiviteiten plaatsgehad, zoals het uitbrengen van een informatiebulletin, het versturen van mailings aan intermediaire organisaties en het uitbrengen van persberichten.



3. Hetgeen aan de orde kan worden gesteld in een minder dan dertig seconden durende televisiespot van Postbus 51 is uiteraard beperkt. In de televisiespot in kwestie werd in hoofdzaak aangegeven dat er een nieuwe nabestaandenwet was en dat een brochure daarover kon worden afgehaald bij postkantoor en bibliotheek. Tevens werd in de spot onder meer gevraagd hoe het zit met de financiële situatie bij het overlijden van de partner en of maatregelen moesten worden genomen. In de televisiespot wordt aangegeven dat de Anw van belang is voor zowel getrouwde als samenwonende partners. In de brochure wordt een uiteenzetting gegeven van de verschillende uitkeringen op basis van de Anw, waarbij onder meer wordt aanbevolen om na te gaan wat de gevolgen zijn voor de eigen situatie en om eventueel maatregelen te nemen. Gezien ook het voorlichtingsmateriaal dat de Staatssecretaris bij zijn reactie voegde, kan niet worden gezegd dat het Ministerie er in de campagne aan voorbij is gegaan dat de Anw in voorkomende gevallen ingrijpende consequenties kan hebben voor burgers, of dat niet in overweging is gegeven om na te gaan of het zinvol is maatregelen te nemen. Dat de Staatssecretaris heeft gekozen voor een aanpak die serieus was, maar niet dusdanig 'zwaar' dat mensen zich zouden afsluiten voor de boodschap, en niet heeft gekozen voor de wijze van waarschuwen zoals verzoekster die kennelijk voorstaat, doet hieraan niet af.

4. De Staatssecretaris heeft voorts laten weten dat in de Postbus 51-campagne geen aansluiting is gezocht bij televisiereclames van verzekeraars, alsmede dat hem geen reclames van anderen bekend zijn waarin gebruik is gemaakt van het concept van de peper- en zoutstellen. Verzoekster liet in reactie daarop weten dat volgens haar bewust of onbewust was voortgeborduurd op de reclamecampagne van een verzekeringsmaatschappij. Volgens verzoekster had het Ministerie er rekening mee moeten houden dat de Postbus 51-campagne zou worden geassocieerd met de desbetreffende reclamecampagne, waarin de boodschap was: 'hoe je ook samenleeft, wij verzekeren het wel'. Gezien de boodschap die is gegeven in de Postbus 51-spot en gelet op het feit dat daarin gebruik is gemaakt van het concept van de peper- en zoutstellen, zijn de bezwaren die verzoekster in dit verband naar voren heeft gebracht tegen de campagne van het Ministerie niet overtuigend. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. **II.**

### **Ten aanzien van het tijdstip van de voorlichting**

1. Verzoekster heeft verder onder meer aangevoerd dat het publiek ten tijde van de invoering van de Anw nog onvoldoende op de hoogte was gebracht. Zij wierp daarbij nog de vraag op of de voorlichtingscampagne wel had voldaan, aangezien zij grotendeels is gevoerd in de vakantieperiode.

2. Zoals opgemerkt, liet de Staatssecretaris weten dat het doel van de Postbus 51-campagne is geweest om zoveel mogelijk mensen op de hoogte te brengen en om hen aan te sporen om na te gaan of de Anw gevolgen voor hen had en of zij maatregelen moesten treffen. Tevens liet hij weten dat de campagne heeft geduurd van medio mei tot medio september 1996.

3. De voorlichtingscampagne begon anderhalve maand voor de invoering van de Anw (1 juli 1996). Personen van wie de partner is overleden kort na de invoering van de wet, en die pas door de voorlichtingscampagne kennis hebben gekregen van de nieuwe wet,

hebben derhalve maar zeer kort de tijd gehad om maatregelen te nemen om de negatieve gevolgen van de Anw op te vangen. Het was echter al geruime tijd bekend dat de wet was aangenomen (in december 1995 werd er een persbericht over uitgebracht dat de Eerste Kamer accoord was; zie **ACHTERGROND**, onder 4.). Uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking had mogen worden verwacht dat de Postbus 51-campagne, als belangrijkste middel om de grote groep belanghebbenden op de hoogte te brengen, eerder van start zou zijn gegaan dan pas anderhalve maand vóór de invoering van de wet. Het feit dat er vóór de campagne al voorlichtingsactiviteiten waren geweest (zoals het versturen van mailings en het uitbrengen van persberichten), doet daar niet aan af. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, is niet gegrond wat betreft de inhoud van de voorlichting die is gegeven over de invoering van de Anw, en gegrond wat betreft het

tijdstip waarop de desbetreffende voorlichtingscampagne van start is gegaan.

## Bijlage Achtergrond

1. Met ingang van 1 juli 1996 is de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW) vervangen door de **Algemene nabestaandenwet** (Anw). Op grond van de Anw hebben nabestaanden onder bepaalde voorwaarden recht op een uitkering. Nabestaanden zijn volgens de Anw niet alleen weduwen en weduwnaars, maar ook de man of vrouw met wie de overledene ongehuwd samenwoonde. Ook kinderen van de overledene kunnen in aanmerking komen voor een uitkering. De Anw kent drie soorten uitkeringen: de nabestaandenuitkering, de halfwezenuitkering en de wezenuitkering.

2. In het kader van de voorlichting rond de invoering van de Anw is onder meer een **Postbus 51-televisiespot** gemaakt. In deze spot (duur: 27 seconden) verschijnen onder meer zes verschillende peper en zoutstellen in beeld, met daaronder geprojecteerd de voornamen van mensen. Tegelijkertijd wordt een tekst uitgesproken en klinkt het lied "Love and Marriage" (instrumentaal). Bij het eerste peper en zoutstel staat de tekst: "Els en Pierre". Stem: "Elk stelletje is weer anders. Beeld: peper en zoutstel, met de tekst "John en Sjaan". Stem: "Maar voor elk stel, getrouwd of samenwonend, geldt per 1 juli een nieuwe wet voor nabestaanden." Beeld: peper en zoutstel met de tekst "Ellen, Kees en Daantje". Stem: "Hoe zit het met uw inkomen als uw partner overlijdt?" Beeld: peper en zoutstel met de tekst: "Arie en Theo". Stem: "Moet u misschien maatregelen nemen?" Beeld: peper en zoutstel met de tekst: "Stanley en Maureen". Stem: "Haal de folder over de

nabestaandenwet bij postkantoor of bibliotheek". Beeld: de folder over de nabestaandenwet met de tekst: "of bel 06-8051 (44 ct p.m.)". Beeld: peper en zoutstel, met feestversiering, met de tekst:

"Rian en Bert pas getrouwd"

3. De bij de voorlichtingscampagne behorende brochure "**De Algemene nabestaandenwet**" (uitgave mei 1996) bestaat uit twaalf pagina's, waarvan het merendeel een uitleg bevat over de verschillende uitkeringen op basis van de Algemene nabestaandenwet. In de brochure is onder meer het volgende vermeld:

**"De algemene nabestaandenwet** Voor elk stel - getrouwd of samenwonend - geldt per 1 juli 1996 de Algemene nabestaandenwet. Als uw partner overlijdt, wat gebeurt er dan met uw inkomen? **De Anw in het kort.** \* Per 1 juli 1996 vervangt de Algemene nabestaandenwet (Anw) de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW). Dat is van belang voor ieder die gehuwd is of samenwoont. \* De volgende groepen kunnen een uitkering krijgen:

- Achterblijvende partners (nabestaandenuitkering, (...)). - Verzorgers van kinderen van wie één ouder is overleden (halfwezenuitkering, (...)). - Volle wezen (wezenuitkering, (...)). - Nabestaanden die nu al een AWW-uitkering hebben (...). \* Bij de nabestaandenuitkering wordt rekening gehouden met uw inkomen. \* Op pagina 11 van deze brochure staat een schema waarmee u kunt zien of u recht op Anw hebt en hoe hoog de uitkering is. \* Ga na wat de gevolgen voor u zijn en neem zo nodig maatregelen. (...) **Het hoe en waarom van**

**de nieuwe Algemene nabestaandenwet** Vanaf 1 juli 1996 is er een nieuwe uitkeringsregeling voor nabestaanden. Dan vervangt de nieuwe Algemene nabestaandenwet (Anw) de Algemene Weduwen- en Wezenwet (AWW). De Anw geeft in andere gevallen recht op uitkering dan de AWW. Dat kan gevolgen hebben voor iedereen die getrouwd is of samenwoont. Als uw partner komt te overlijden, kan het inkomen voor uw huishouden deels of geheel wegvallen. In bepaalde gevallen kunt u een uitkering krijgen op grond van de Algemene nabestaandenwet om in uw levensonderhoud te kunnen voorzien. In deze brochure leggen we uit wanneer u recht hebt op deze uitkering en wat daarbij de voorwaarden zijn. Aan het eind van de brochure geven we aan wat u nu al kunt doen als u weet dat u geen recht hebt op een uitkering. (...) **Wie geen rechten heeft, moet zelf voor inkomen zorgen** Als u nu al weet dat u niet in aanmerking komt voor een Anw-uitkering als uw partner komt te overlijden of u krijgt een verlaagde uitkering, dan is het goed om na te gaan wat dat voor uw inkomen betekent. Als u maatregelen wilt nemen, dan is het zaak dat wel tijdig te doen. (...) **Hebt u recht op een nabestaandenuitkering?**