



# Rapport

**Datum: 24 juni 1999**

**Rapportnummer: 1999/280**

## Klacht

Op 9 februari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Wijk bij Duurstede, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, vestigingskantoor Utrecht. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt over de inhoud van de brief die de Sociale Verzekeringsbank, vestigingskantoor Utrecht, (hierna: de SVB) zijn echtgenote op 8 december 1998 heeft gestuurd over een op 26 augustus 1998 naar haar gestuurd formulier met betrekking tot de kinderbijslag voor haar dochter, dat niet was terugontvangen door de SVB. Hij klaagt er met name over dat de SVB:

a. niet eerder heeft gerappelleerd; b. niet heeft aangegeven welk formulier het betreft; c. geen kopie van het betreffende formulier heeft meegestuurd; d. ervan is uitgegaan dat zijn echtgenote nalatig is geweest. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de SVB niet heeft gereageerd op het telefonisch verzoek van 9 december 1998 en het schriftelijke verzoek van 12 december 1998 om toezending van het betreffende formulier. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de SVB geen excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken.

## Onderzoek

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. Tevens werd de Sociale Verzekeringsbank een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoeker en de Sociale Verzekeringsbank gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Ter beoordeling van het recht op kinderbijslag voor verzoekers dochter over het vierde kwartaal van 1998 diende de SVB te beschikken over een schoolverklaring (in te vullen door de school van verzoekers dochter) en een onderhoudsverklaring (in te vullen door verzoekers echtgenote). Deze verklaringen staan op één formulier vermeld (voor- en achterzijde).

2. De SVB berichtte verzoekers echtgenote bij brief van 8 december 1998 het volgende:

"...Op 26 augustus 1998 hebben wij u een formulier gezonden. Dit formulier hebben wij nog niet ontvangen. Dit formulier moeten wij zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk 23 december 1998 hebben ontvangen. **BELANGRIJKE INFORMATIE**- Ook als u denkt geen recht meer te hebben op kinderbijslag verwachten wij uw reactie tijdig. - Bent u niet in staat om tijdig te reageren, bijvoorbeeld omdat de gevraagde gegevens u nog niet bekend zijn, dan moet u ons dat uiterlijk 23 december 1998 laten weten. - Reageert u ná 23 december 1998, dan leggen wij een maatregel op. Dit betekent dat wij een bedrag van minstens f 50,00 inhouden op de eerstvolgende betaling van uw kinderbijslag. - Reageert u niet, dan stoppen wij de betaling van uw kinderbijslag. Als u nog vragen hebt over deze brief, neemt u dan telefonisch of schriftelijk contact met ons op..." 3. Naar aanleiding van bovengenoemde brief nam verzoeker op 9 december 1998 telefonisch contact op met een medewerkster van de SVB. Hij verzocht daarbij een nieuw formulier naar hem toe te sturen.

4. Bij brief van 12 december 1998 berichtte verzoekers echtgenote de SVB dat zij het betreffende formulier nog steeds niet had ontvangen en zij verzocht de SVB dit formulier alsnog naar haar toe te sturen.

5. Vervolgens berichtte verzoekers echtgenote de SVB bij brief van 16 januari 1999 als volgt:

"...Op 8 december 1998 stuurde u mij een brief waarin u stelt dat u mij op 26 augustus 1998 een formulier hebt gezonden dat ik niet zou hebben geretourneerd. · U heeft mij nooit eerder een rappel hiervoor gestuurd. · U vermeldt niet welk formulier dit zou zijn geweest. · U stuurt geen kopie mee. · U gaat er van uit dat u het formulier heeft verzonden. · U gaat er van uit dat ik het formulier zou hebben ontvangen. · U gaat er van uit dat ik het formulier niet zou hebben ingestuurd. · U gaat er van uit dat als ik het formulier wel zou hebben verzonden verwerking bij u altijd correct zou zijn verlopen. · U gaat er van uit dat in uw organisatie alle terugontvangen formulieren altijd correct worden verwerkt en gearchiveerd. Vanaf de geboorte van mijn zoon in 1977 heb ik altijd alle informatie aan u verstrekt en nu gaat u automatisch uit van nalatigheid van mijn kant. Ik vind dit persoonlijk getuigen van een teveel aan geloof in de kwaliteit en betrouwbaarheid van uw eigen organisatie! Ik vind u zienswijze hoogst arrogant en dan ook niet getuigen van behoorlijk bestuur! In uw brief van 8 december 1998 stelt u dat u zult stoppen met betaling van de kinderbijslag als ik niet reageer, ofwel binnen 15 dagen. U bent daadwerkelijk tot stopzetting overgegaan terwijl ik: · Op 9 december telefonisch contact heb gehad met (een medewerkster; N.o.) van uw organisatie. Ik heb haar uitgelegd dat ik mij van de prins geen kwaad was en haar verzocht mij alsnog een formulier als door u bedoeld toe te zenden. Dit is mij toegezegd. · Omdat ik, naar nu blijkt terecht, twijfelde aan de efficiency van uw organisatie heb ik een en ander nogmaals uitgelegd in mijn brief van 12 december 1998. · Tot op heden heb ik niets meer van u vernomen, waaruit ik opmaakte dat u intern de zaak had opgelost en het betreffende formulier had teruggevonden. · Wie schetst dan ook mijn verbazing toen ik mijn administratie aan het bijwerken was dat ik in januari geen kinderbijslag had ontvangen. Ik eis van u daarom dat u binnen 15 dagen, de termijn die ook voor uw klanten hanteert: · Alsnog de kinderbijslag over het 4e kwartaal 1998 op mijn rekening stort. Hierbij zal de

datum van storting bepalend zijn. · Dat u mij uw excuses voor uw handelswijze aanbiedt. · Dat u mij alsnog het gevraagde formulier toezendt. · Dat u uw procedures voor wat betreft aanmanen zodanig zult aanpassen dat uw klanten (want dat zijn wij toch?), de behandeling krijgen waar zij recht op hebben, per slot van rekening verdient u aan ons een dikke boterham. Zorg dan ook dat u hem echt verdient..."

6. Een medewerker van de SVB nam naar aanleiding van de brief van 16 januari 1999 enkele dagen daarna telefonisch contact op met verzoeker. In het daarover door de betreffende medewerkster opgemaakte telefoonrapport staat het volgende vermeld: "...Aanvrager ingelicht over de gang van zaken - ov (het betreffende formulier; N.o.) verzenden; etc. Was vervolgen over het feit dat reeds op 26/8 '98 de eerste ov werd opgezonden. Als eerste rappel echter pas op 8/12 '98. Waar hij op 9/12 '98 op heeft gereageerd. Op 23/12 werd een nieuwe ov verzonden, deze is ook niet ontvangen door aanvr. Al doende filosoferende, kan het zijn dat de onderwijsinstelling verzuimd heeft de ov te retourneren. Want aanvrager heeft wel iets ingevuld. Afgesproken dat aanvr. een nieuwe ov + onderh. verkl. krijgt toegezonden. Bij ontvangst zal hij deze met spoed retourneren..." 7. Nadat verzoekers echtgenote het op 20 januari 1999 opgestuurde formulier had geretourneerd aan de SVB, werd op 11 februari 1999 de kinderbijslag over het vierde kwartaal van 1998 overgemaakt.

## **B. STANDPUNT VERZOEKER**

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder

## **Klacht**

en in de brief van 16 januari 1999 van zijn echtgenote (zie **FEITEN**, onder 5.).

## **C. STANDPUNT SOCIALE VERZEKERINGSBANK**

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

"...a. (...) het AKW-systeem geeft aan dat op 6 augustus 1998 een schoolverklaring is aangemaakt, die daadwerkelijk op 26 augustus 1998 is verzonden. Op 8 december 1998 is een herinnering gezonden aan de echtgenote van (verzoeker; N.o.). Er is (pas) op 8 december een rappel gestuurd, omdat in overleg met alle vestigingskantoren vastgesteld is dat een eerdere datum niet haalbaar was. Voor de beoordeling van het vierde kwartaal is het noodzakelijk dat er voor alle 16- en 17-jarigen een schoolverklaring overlegd wordt. Dit is een zware administratieve belasting voor de afdeling Kinderbijslag in het vierde kwartaal, want deze schoolverklaringen moeten allemaal geregistreerd en beoordeeld worden. Uit strategische overwegingen is gekozen voor de datum 8 december 1998. De mensen hebben dan ruim de tijd gehad om de schoolverklaringen terug te sturen, zodat er minder rappels verzonden hoeven te worden. Ook de vestigingskantoren hebben de tijd gekregen om alle schoolverklaringen te registreren als binnengekomen poststuk, zodat er minder ten onrechte herinneringen verzonden worden. De datum 8 december 1998 is dus een zorgvuldig overwogen, strategisch gekozen moment om de tot dan toe nog niet ontvangen schoolverklaringen landelijk te rappelleren. b. De afdeling Kinderbijslag gebruikt een

standaardbrief om formulieren die nog niet teruggestuurd zijn te rappelleren. Deze rappelbrief wordt ongeveer 9.000 keer per kwartaal verzonden. In deze standaardbrief wordt alleen de datum van verzending van het (eerste) formulier vermeld. Wanneer wij voor elk formulier een andere rappelbrief zouden moeten versturen, dan zou de tijdwinst die het automatisch opmaken van de standaard(rappel)brief oplevert, verloren gaan aan de meerdere administratieve handelingen die dan verricht moeten worden. c. Het is gebleken dat in het merendeel van de gevallen de betrokkenen nog in het bezit waren van het formulier, maar het nog niet retourgezonden hadden. Om kosten te besparen heeft de Sociale Verzekeringsbank er voor gekozen bij de rappelbrief geen nieuw formulier als bijlage mee te sturen. In de brief wordt duidelijk vermeld dat als er vragen zijn over deze brief, betrokkene dan telefonisch of schriftelijk contact op kan nemen met een medewerk(st)er van de afdeling Kinderbijslag. Mocht het formulier kwijt of niet ontvangen zijn door betrokkene dan wordt er een nieuw formulier gestuurd. Dat is in casu ook gebeurd. Naar aanleiding van de rappelbrief van 8 december 1998 heeft de echtgenote van verzoeker telefonisch om een nieuwe schoolverklaring verzocht (...). Dit heeft zij ook nog schriftelijk aan de Sociale Verzekeringsbank gemeld (...). De telefoonnotitie en het poststuk zijn terechtgekomen bij de medewerker die de stukken met betrekking tot het vierde kwartaal 1998 van verzoeker in behandeling heeft. Op 23 december 1998 is naar aanleiding daarvan opnieuw een schoolverklaring aan verzoeker toegestuurd (...). d. Op 16 januari 1999 reageert betrokkene opnieuw en geeft aan dat er nog steeds geen schoolverklaring ontvangen is door haar (...). In reactie op dit schrijven heeft een medewerker van de afdeling Kinderbijslag telefonisch contact opgenomen met betrokkene. In dit telefoongesprek werd door verzoeker aangegeven dat "het wel eens zo zou kunnen zijn dat de onderwijsinstelling de schoolverklaring verzuimd heeft te retourneren". Verzoeker kon zich herinneren dat hij wel iets ingevuld had (...). Er wordt wederom een schoolverklaring toegestuurd, welke op 1 februari 1999 volledig ingevuld geretourneerd wordt (...). De betaling van de kinderbijslag over het vierde kwartaal 1998 vindt plaats op 11 februari 1999. e. Verzoeker klaagt er over dat de Sociale Verzekeringsbank ervan uit gaat dat zijn echtgenote nalatig is geweest. Het is ons niet duidelijk waarom verzoeker dit stelt. Het blijkt volgens ons niet uit de brief van 8 december 1998. Hierin wordt aangegeven dat het op 26 augustus 1998 toegezonden formulier nog niet retour ontvangen is. Tevens wordt er medegedeeld dat een reactie gewenst is en wat de gevolgen zijn van het niet reageren op het verzoek. De brief wordt afgesloten met de opmerking dat er naar aanleiding van deze brief telefonisch of schriftelijk contact opgenomen kan worden met de afdeling Kinderbijslag, zodat het mogelijk is eventuele misverstanden uit de weg te ruimen. Op grond van artikel 18 Algemene Kinderbijslagwet betaalt de Sociale Verzekeringsbank de kinderbijslag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie maanden na afloop van het kwartaal waarover recht op kinderbijslag bestaat. Het beleid van de Sociale Verzekeringsbank luidt dat als hiertoe aanleiding bestaat, bijvoorbeeld als onduidelijkheid bestaat omtrent een rechtsbepalend feit, de betaalbaarstelling zonder nadere beslissing kan worden aangehouden tot het einde van het 'betaalkwartaal'. In casu beschikte de Sociale Verzekeringsbank niet over de schoolverklaring en was het niet mogelijk te

beoordelen of er recht bestond op kinderbijslag over het vierde kwartaal. De Sociale Verzekeringsbank heeft 3 keer een schoolverklaring toegezonden aan verzoeker. Er is adequaat gereageerd op reacties van verzoeker die liidden dat de schoolverklaring(en) niet ontvangen zou(den) zijn. In het telefoongesprek van 20 januari 1999 geeft verzoeker aan dat de schoolverklaring wellicht niet door de onderwijsinstelling teruggezonden is. Toen uiteindelijk op 1 februari 1999 de schoolverklaring door de Sociale Verzekeringsbank ontvangen is, is op 11 februari 1999 de kinderbijslag over het vierde kwartaal 1998 overgemaakt op de rekening van verzoeker. Aangezien er door de afdeling Kinderbijslag in casu correct is gehandeld en er, nadat de schoolverklaring binnengekomen was, toch nog een spoedige betaling heeft plaatsgevonden, heeft de Sociale Verzekeringsbank geen reden gezien om excuses aan te bieden voor de gang van zaken. De Sociale Verzekeringsbank betreurt het dan verzoeker zich geërgerd heeft aan de gang van zaken..."

2. In antwoord op nadere vragen deelde een medewerkster van de SVB telefonisch mee dat het betreffende formulier aan de ene zijde een schoolverklaring bevat en aan de andere zijde een onderhoudsverklaring. Op 24 december 1998 diende het formulier retour te zijn ontvangen en gecontroleerd door de SVB, om over te kunnen gaan tot tijdige betaling van de kinderbijslag in de eerste week van januari 1999. De betaling van de kinderbijslag wordt gedaan op de eerste of tweede dag na afloop van het betreffende kwartaal. Bij het opvragen van gegevens bij brief van 6 augustus 1998, werd aangegeven dat het formulier uiterlijk 14 oktober 1998 diende te zijn ontvangen door de SVB.

## Beoordeling

### A. INLEIDING

Verzoeker klaagt over de inhoud van de brief die de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Utrecht, (hierna: de SVB) zijn echtgenote op 8 december 1998 heeft gestuurd over een op 26 augustus 1998 naar haar gestuurd formulier met betrekking tot de kinderbijslag voor haar dochter, dat niet was terugontvangen door de SVB. Hij klaagt er met name over dat de SVB:

a. niet eerder heeft gerappelleerd; b. niet heeft aangegeven welk formulier het betreft; c. geen kopie van het betreffende formulier heeft meegestuurd; d. ervan is uitgegaan dat zijn echtgenote nalatig is geweest. Daarnaast klaagt verzoeker erover dat de SVB niet heeft gereageerd op het telefonisch verzoek van 9 december 1998 en het schriftelijke verzoek van 12 december 1998 om toezending van het betreffende formulier. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat de SVB geen excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken.

### B. TEN AANZIEN VAN HET TIJDSTIP WAAROP IS GERAPPELEERD

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat de SVB pas op 8 december 1998 heeft gerappelleerd betreffende het feit dat de SVB het op 26 augustus 1998 aan verzoekers echtgenote toegezonden formulier nog niet had terugontvangen.

2. In reactie op de klacht deelde de SVB mee dat voor de beoordeling van het recht op

kinderbijslag voor het vierde kwartaal van alle 16- en 17-jarigen een schoolverklaring moet worden overgelegd. Dit levert een grote administratieve belasting voor de SVB op. Er is daarom gekozen voor het landelijk versturen van die verklaring op 26 augustus 1998 en een algemeen, landelijk, rappel op 8 december 1998, om daarmee betrokkenen ruimschoots de gelegenheid te geven het formulier terug te sturen en om de SVB de tijd te geven het formulier te verwerken. Zo zouden er minder onnodige rappels behoeven te worden verzonden.

3. De SVB deelde verder mee dat bij het opvragen van gegevens op 26 augustus 1998 was gesteld dat het formulier uiterlijk op 14 oktober 1998 door de SVB moest zijn ontvangen. Bij het rappel werd een termijn van twee weken gegund voor het terugsturen van het formulier. Hoewel aan de krappe kant, is deze termijn voor een rappel niet onredelijk. Indien in dit geval immers door de SVB voortvarend was gereageerd op het binnen de gestelde termijn door verzoeker teruggestuurde formulier, had de betaling van de kinderbijslag op het gebruikelijke tijdstip - in de eerste week na afloop van het betreffende kwartaal - kunnen gebeuren. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

### **C. TEN AANZIEN VAN HET AANGEVEN WELK FORMULIER HET BETREFT**

1. Verzoeker klaagt erover dat de SVB in haar brief van 8 december 1998 niet heeft aangegeven welk formulier zij nog niet had terugontvangen.

2. In reactie hierop gaf de SVB aan dat een standaardbrief wordt gebruikt om te rappelleren inzake formulieren die nog niet terug zijn. Daarbij wordt alleen de datum van verzending van het eerste formulier vermeld. Het vermelden om welk formulier het gaat, zou een te grote administratieve belasting betekenen.

3. De SVB kan in haar redenering niet worden gevolgd. Vast staat immers dat de standaardrappelbrief van 8 december 1998 in alle gevallen de school-/onderhoudsverklaring betrof. Niet valt in te zien waarom in die standaardbrief niet kon worden vermeld dat het om dat formulier ging. Door dat niet te vermelden, is de SVB uit een oogpunt van het vereiste van actieve informatieverstrekking tekortgeschoten. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

### **D. TEN AANZIEN VAN HET NIET OPSTUREN VAN EEN KOPIE VAN HET FORMULIER**

1. Verzoeker klaagt er ook over dat de SVB bij de brief van 8 december 1998 geen kopie van het betreffende formulier heeft meegezonden.

2. De SVB heeft aangegeven dat er geen kopie is meegezonden omdat is gebleken dat in het merendeel van de gevallen betrokkenen nog in bezit waren van het formulier. Om kosten te besparen, wordt daarom geen formulier meegezonden, maar wordt aangegeven dat betrokkene bij vragen contact kan opnemen met de SVB.

3. Op zich valt deze handelwijze van de SVB te billijken. Als de SVB alert zou hebben gereageerd op het verzoek om toezending van het formulier, zou dit ook geen problemen hebben opgeleverd. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

### **E. TEN AANZIEN VAN HET UITGANGSPUNT DAT ER SPRAKE WAS VAN NALATIGHEID**

1. Verzoeker is verder van mening dat uit de brief van 8 december 1998 valt op te maken dat de SVB ervan uitgaat dat zijn echtgenote nalatig is geweest wat betreft de terugzending van het formulier.
2. In reactie hierop deelde de SVB mee dat haar niet duidelijk is waarom verzoeker bovengenoemde mening heeft. In de brief van 8 december 1998 wordt namelijk alleen feitelijke informatie gegeven.
3. De SVB kan in dit standpunt worden gevolgd. Uit het vermelden van het gegeven dat een toegezonden formulier niet is terugontvangen en het aangeven wat de consequenties zijn indien dit formulier niet alsnog wordt ontvangen hoeft niet te worden afgeleid dat de SVB ervan uitgaat dat verzoekers echtgenote nalatig is geweest. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

#### **F. TEN AANZIEN VAN DE REACTIE OP HET VERZOEK OM TOEZENDING VAN HET FORMULIER**

1. Verzoeker klaagt er voorts over dat de SVB niet heeft gereageerd op het telefonische verzoek van 9 december 1998 en het schriftelijke verzoek van 12 december 1998 van zijn echtgenote om toezending van het formulier.
2. Volgens de SVB is er op 23 december 1998 een nieuw formulier naar verzoekers echtgenote gezonden. Verzoeker stelt dat dit formulier niet is ontvangen.
3. Wat er ook zij van bovenstaande, de SVB heeft in ieder geval verzuimd om tijdig een nieuw formulier toe te zenden. De SVB heeft om intern organisatorische redenen ervoor gekozen om bij het niet terugontvangen van het op 26 augustus 1998 verzonden formulier (standaard reactietermijn vier weken) pas op 8 december 1998 een rappel te versturen. De argumenten die de SVB heeft aangevoerd voor een zo laat rappel zijn op zich niet onredelijk. Het verplicht de SVB er echter wel toe om indien een aanvrager kort na de rappeldatum reageert met een verzoek om toezending van een formulier, dat formulier per omgaande toe te sturen. Er is immers sprake van een korte tijdsperiode tussen het moment van rappelleren (8 december 1998) en het moment waarop het formulier bij de SVB moet zijn ontvangen (24 december 1998), wil althans een betaling in de eerste week van januari 1999 mogelijk zijn. In dit geval is na het telefonische verzoek van 9 december 1998 pas op 23 december 1998 een nieuw formulier toegestuurd. Dit is niet juist. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

#### **G. TEN AANZIEN VAN HET AANBIEDEN VAN EXCUSES**

1. Verzoeker klaagt er tenslotte over dat de SVB geen excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken, ondanks het verzoek daartoe van zijn echtgenote in haar brief van 16 januari 1999.
2. In reactie hierop gaf de SVB aan van mening te zijn correct te hebben gehandeld, zodat er geen reden was om excuses aan te bieden.
3. Zoals in de eerdere overwegingen is aangegeven, heeft de SVB op een aantal punten niet correct gehandeld. Het had daarom voor de hand gelegen dat de SVB, desgevraagd, daarvoor excuses had aangeboden. De onderzochte gedraging is daarom ook op dit punt



niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, districtskantoor Utrecht, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is gegrond wat betreft het niet-aangeven welk formulier nog niet was terugontvangen, de reactie op het verzoek om toezending van het formulier en het niet aanbieden van excuses, en niet gegrond wat betreft het niet eerder rappelleren, het gestelde uitgaan van nalatigheid en het niet toezenden van een kopie van het formulier.