



Rapport

Datum: 1 juli 1999

Rapportnummer: 1999/296

Klacht

Op 24 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Wierden, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Deventer te Zwolle. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster, die een uitkering ingevolge de Algemene nabestaandenwet ontvangt, klaagt er over dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB), vestiging Deventer te Zwolle, bij brief van 10 februari 1999 haar klachtbrief van 16 januari 1999 ongegrond heeft geacht.

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 een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker 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. Verzoekster ontving van de Sociale Verzekeringsbank, vestiging Deventer te Zwolle, een brief, gedateerd 13 januari 1999, met de navolgende inhoud:

"...Sinds een aantal maanden ontvangt u een nabestaandenuitkering (Anw). Op het aanvraagformulier hebt u destijds aangegeven dat u naast onze uitkering ook nog één (of meerdere) nabestaandenpensioen(en) danwel weduwnpensioen(en) ontvangt/cq gaat ontvangen. Het ontvangen van een aanvullend nabestaandenpensioen danwel weduwnpensioen

heeft geen gevolgen voor uw nabestaandenuitkering (Anw). Om vast te stellen of het daadwerkelijk een nabestaandenpensioen danwel weduwnpensioen betreft dienen wij te beschikken over bewijsstukken van alle nabestaandenpensioenen danwel weduwnpensioenen die u nu bv. maandelijks ontvangt of welke inmiddels zijn afgekocht.

Wij verzoeken u daarom kopieën van bewijsstukken betreffende het/de nabestaandenpensioen(en) danwel weduwnpensioen(en) binnen twee weken naar

ons toe te sturen. Uit het/de bewijsstuk(ken) dient duidelijk te blijken dat het een nabestaandenpensioen danwel weduwenpensioen betreft en welk bedrag u per maand/ kwartaal/jaar bruto ontvangt. (o.a. bruto/netto (maand)specificatie). Indien wij de kopieën van bewijsstukken niet binnen vier weken na de datum van deze brief hebben ontvangen, kunnen wij eenmalig een bedrag van minstens f 50,00 inhouden op de eerstvolgende betaling. Bent u niet in staat om de bewijsstukken op tijd aan ons op te sturen dan moet u ons dat ook laten weten. Als u nog vragen hebt, dan kunt u contact met ons opnemen. Het telefoonnummer staat bovenaan de brief..."

2. Over de toonzetting van deze brief deed verzoekster bij brief van 16 januari 1999 als volgt haar beklag:

"...Naar aanleiding van bovenvermeld schrijven deel ik u mede dat ik problemen heb met de toonzetting van dit schrijven. Laat ik voorop stellen dat ik best bereid ben de gevraagde informatie te verstrekken, maar de manier waarop dit gevraagd wordt stuit mij tegen de borst. Ik vind niet dat men aan mensen die pas een sterfgeval hebben moeten verwerken, kan melden, dat indien men niet tijdig aan hun verplichtingen voldoet minimaal f. 50 op de uitkering zal gaan korten. Natuurlijk, indien men na het eerste schrijven niet binnen de gestelde termijn aan de gevraagde informatie voldoet, kan een tweede schrijven worden gezonden met daarin vermeldt eventuele gevolgen voor de uitkering. Ik verzoek u derhalve de toonzetting van uw schrijven aan een kritische interne toets te onderwerpen en tot een aanpassing over te gaan..."

3. Bij brief van 10 februari 1999 achtte de Sociale Verzekeringsbank verzoeksters klacht ongegrond. Haar oordeel motiveerde de Sociale Verzekeringsbank als volgt:

"...Op 1 augustus 1996 is de wet "Boeten, maatregelen en terug- en invordering sociale zekerheid" (Stbl. 1996 nr. 248) in werking getreden. Deze wet verplicht de Sociale Verzekeringsbank om alle te veel betaalde bedragen

terug te vorderen en om een boete op te leggen indien onvolledige of onjuiste informatie wordt gegeven of indien wijzigingen niet tijdig worden gemeld. Bovendien is de Sociale Verzekeringsbank verplicht om een maatregel op te leggen indien een uitkeringsgerechtigde niet tijdig formulieren of andere informatie terugzendt. Ook moet de betaling in beginsel worden geschorst, als niet tijdig wordt gereageerd. Om te voorkomen dat gerechtigden achteraf worden "overvallen" met een maatregel wegens het niet tijdig inzenden van de gevraagde gegevens, heeft de Sociale Verzekeringsbank ervoor gekozen om de klant al direct te wijzen op de mogelijke gevolgen van het niet inzenden van de gegevens voor de aangegeven datum. De Sociale Verzekeringsbank beseft dat hierdoor een spanningsveld ontstaat tussen enerzijds het waarschuwen voor gevolgen van niet tijdig reageren en anderzijds de gevoelens die deze waarschuwing kan oproepen bij de ontvanger van de brief. Toch is er voor gekozen om in de correspondentie de gerechtigden te wijzen op de gevolgen van het niet tijdig terugzenden van formulieren en dergelijke, om het eerdergenoemde "overvalseffect" te voorkomen. Het gevolg van deze keus is wel dat de correspondentie door de effecten van de wet "Boeten, maatregelen en terug- en

invordering sociale zekerheid" onpersoonlijker is geworden. De wijze van correspondentie heeft echter geenszins de bedoeling om gerechtigden onheus te bejegenen dan wel hen onnodig te kwetsen. Hoewel ik begrip heb voor uw klacht, zie ik vooralsnog geen aanleiding om onze brieven te wijzigen. Wel kan ik u meedelen dat de formele wetgever - in casu onze regering en Staten-Generaal - hebben beslist de Wet boeten en maatregelen te wijzigen, in die zin dat onder bepaalde omstandigheden niet direct een boete of maatregel wordt opgelegd doch dat kan worden volstaan met een waarschuwing. Uiteraard zullen onze brieven hierop worden aangepast. Op grond van vorenstaande acht ik uw klacht ongegrond.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtomschrijving onder

Klacht

en naar de onder de **FEITEN**, onder 2, geciteerde brief van verzoekster.

C. STANDPUNT SOCIALE VERZEKERINGSBANK

In reactie op de klacht liet de Sociale Verzekeringsbank onder meer het volgende weten: (Verzoekster; N.o.) beklagt zich over de toonzetting van een alinea in een brief van de Sociale Verzekeringsbank (SVB). In de brief werd aan (verzoekster; N.o.) verzocht informatie te leveren betreffende haar inkomen en werd zij er op gewezen dat indien zij de brief niet tijdig zou beantwoorden er een maatregel zou kunnen worden opgelegd van f50,00. (...) De brief waarover (verzoekster; N.o.) klaagt wordt niet landelijk gebruikt, maar sluit qua bewoording en stijl nauw aan bij brieven die wel landelijk worden gebruikt. Ook de alinea waarover (verzoekster; N.o.) klaagt is vrijwel identiek aan brieven die landelijk worden gebruikt (...) De betreffende alinea wordt ongeacht het type uitkering gebruikt. Wij kwalificeren de toonzetting van de alinea als zakelijk-informatief. De SVB heeft zich op het standpunt gesteld alle gerechtigden nadrukkelijk te wijzen op de mogelijke gevolgen van het niet tijdig voldoen aan een verzoek om informatie. De toonzetting van de alinea wisselt niet naar gelang de uitkering. Wel wordt bij nabestaanden het verzoek om toezending van bewijsstukken op een latere datum verzonden dan bij gerechtigden op een andere uitkering. Hiermee trachten wij tegemoet te komen aan de speciale omstandigheden waarin personen door het overlijden van de partner vaak verkeren. Ook in het geval van (verzoekster; N.o.) is het verzoek om informatie later verstuurd dan het geval zou zijn geweest als (verzoekster; N.o.) een aanvraag om kinderbijslag of ouderdomspensioen had aangevraagd. De SVB tracht haar correspondentie zo op te stellen dat deze alle informatie bevat die een klant dient te krijgen betreffende zijn of haar rechtpositie. Deze informatie heeft betrekking op enerzijds rechten van de klant, maar anderzijds ook op verplichtingen. Om de informatieoverdracht zo goed mogelijk te laten verlopen vertrouwt de SVB op haar ervaring en signalen die zij van haar medewerkers en klanten krijgt, maar ook op klantenpanels die de door ons gebruikte standaardcorrespondentie lezen voor duidelijkheid

en klantvriendelijkheid. Dit heeft ons geleerd dat informatie het best zo direct mogelijk kan worden uitgedrukt, zodat geen informatie verloren gaat door ingewikkeld of overbodig taalgebruik. Het heeft ons mede geleerd dat een verwijzing naar informatie die in een eerder stadium aan klanten is toegestuurd, in veel gevallen niet het beoogde effect dient omdat klanten niet langer beschikken over eerder toegezonden informatie of omdat zij deze niet ter hand nemen op het moment dat daarnaar wordt verwezen. Bij de inwerkingtreding van de wet boeten en maatregelen heeft de SVB middels een schrijven dat enigermate gelijk op het schrijven van GAK Nederland BV, al zijn klanten geïnformeerd over de gevolgen van deze wetgeving. Voorts zijn in verschillende brochures - die aan de klanten worden verstrekt bij de aanvraag - passages opgenomen over boeten en maatregelen. Het lijkt ons echter niet afdoende naar eerdere brieven of de brochures te verwijzen aangezien, zoals reeds aangehaald, zulk een verwijzing vaak niet effectief is. De SVB heeft er daarom voor gekozen bij elk contact met de klant dat mogelijk aanleiding kan geven tot het opleggen van een maatregel, de klant er op te wijzen dat deze mogelijkheid aanwezig is. Wij doen dit uit oogpunt van klantvriendelijkheid. Het doel van de SVB is immer zo weinig mogelijk maatregelen te moeten opleggen. Ten aanzien van de wijze waarop de waarschuwing in de betreffende alinea is verwoord kunnen wij nog het volgende mededelen. Hoewel het natuurlijk mogelijk is op een andere wijze uiting te geven aan de waarschuwing vervat in de alinea, achten wij het niet opportuun dit te doen. Indien de waarschuwing immers minder duidelijk of geclausuleerd wordt verwoord, is de kans zeer groot dat personen minder alert zullen reageren op de waarschuwing. Dit zal tot het ongewenst gevolg leiden dat meer maatregelen moeten worden opgelegd. Wij menen dat dit tevens het geval zal zijn indien niet in eerste instantie, maar slechts op een later tijdstip de waarschuwing wordt geuit. In laatste instantie komt de waardering van de klantvriendelijkheid van de alinea derhalve neer op een belangenafweging waarbij enerzijds het belang van personen wordt gewogen om zich niet onheus bejegend te voelen en anderzijds het belang van personen niet te worden geconfronteerd met een maatregel doordat zij niet tijdig zijn gewaarschuwd voor een maatregel of de waarschuwing niet juist hebben kunnen begrijpen. Ten slotte willen wij aan het voorgaande nog het volgende toevoegen. De correspondentie in het kader van de wet boeten en maatregelen is uitvoerig onderworpen aan het oordeel van een klantenpanel. Dit panel heeft geen opmerkingen gemaakt over de betreffende alinea. Ook hebben ons de vestigingen van de SVB geen signalen bereikt dat klanten met enige regelmaat zouden klagen over de waarschuwing vervat in de alinea. Concluderend menen wij dat de keuze van de SVB om de klant nadrukkelijk te wijzen op de gevolgen van het niet tijdig voldoen aan verzoeken om informatie zorgvuldig tot stand is gekomen. Dat door deze keus een spanningsveld is ontstaan tussen enerzijds het waarschuwen en anderzijds de gevoelens die deze waarschuwing bij de klant kan oproepen is helaas niet te vermijden. Hoewel een andere formulering van de alinea in de brief aan (verzoekster; N.o.) mogelijk zou zijn geweest, vreest de SVB dat een andere formulering afbreuk zou doen aan de informatieve waarde van de mededeling die er toe zou kunnen leiden dat een toenemend aantal klanten zich geconfronteerd ziet met een maatregel. Wij achten de klacht van (verzoekster; N.o.)

daarom niet gegrond..."

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt er over dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB), vestiging Deventer te Zwolle, bij brief van 10 februari 1999 haar klachtbrief van 16 januari 1999 ongegrond heeft geacht.
2. In haar brief van 16 januari 1999 heeft verzoekster geklaagd over de toonzetting van een passage in de brief van de SVB van 13 januari 1999. Daarin had de SVB verzoekster verzocht om toezending van kopieën van bewijsstukken teneinde vast te stellen of het om een nabestaanden- dan wel weduwenpensioen ging en verzoekster er daarbij op gewezen dat de SVB eenmalig een bedrag van minstens f 50 kon inhouden op de eerstvolgende betaling, indien zij de gevraagde bewijsstukken niet binnen vier weken na datum van die brief had ontvangen.
3. De SVB heeft verzoeksters klacht ongegrond geacht. De SVB heeft in dat verband onder meer gesteld dat zij ingevolge de "Wet boeten, maatregelen en terug- en invordering sociale zekerheid" verplicht is om een boete op te leggen indien onvolledige of onjuiste informatie wordt gegeven of wijzigingen niet tijdig worden gemeld, en zij tevens verplicht is een maatregel op te leggen indien een uitkeringsgerechtigde niet tijdig formulieren of andere informatie terugzendt. Voorts heeft de SVB aangegeven dat zij er voor heeft gekozen om de klant al direct te wijzen op de mogelijke gevolgen van het niet inzenden van de gegevens voor de gevraagde datum, om te voorkomen dat gerechtigden achteraf zouden worden "overvallen" met een maatregel wegens het niet tijdig inzenden van de gevraagde gegevens.
4. Met de invoering van de "Wet boeten, maatregelen en terug- en invordering sociale zekerheid" is een wijziging beoogd van de sociale zekerheidswetten in verband met de nadere vaststelling van een stelsel van administratieve sancties, als ook een wijziging van de daarin vervatte regels tot terugvordering van ten onrechte betaalde uitkeringen en de invordering daarvan. Deze wet heeft onder meer voor de SVB de verplichtingen in het leven geroepen, zoals hiervoor onder 3. genoemd. De SVB heeft er daarom voor gekozen om haar klanten te waarschuwen voor de mogelijke financiële gevolgen van deze wettelijke bepalingen voor hen. Deze keuze is vanuit het oogpunt van actieve informatieverstrekking en klantvriendelijkheid te billijken. Het is aannemelijk dat uitkeringsgerechtigden zich er vaak niet van bewust zijn dat zij kunnen worden "overvallen" met een maatregel of boete wegens het niet tijdig inzenden van gevraagde informatie.
5. Ook al kan de waarschuwing op zich klantvriendelijk overkomen, zeker in gevallen waarin persoonlijke omstandigheden de gevoeligheid voor de zakelijke en onpersoonlijke toonzetting van brieven beïnvloeden, is het vanuit het oogpunt van doelmatigheid te billijken dat de SVB deze waarschuwing in haar standaardbrieven opneemt in al die gevallen, waarin het niet naleven van enig voorschrift kan leiden tot de oplegging van een boete of maatregel. Dit geldt daarmee ook voor de brief van de SVB aan verzoekster van

13 januari 1999. Het is niet doelmatig om dit in afzonderlijke brieven te doen, zoals verzoekster heeft voorgesteld. Overigens zijn de bewoordingen waarin de waarschuwing is geplaatst, zakelijk van aard en geven zij geen reden tot kritiek.

6. De SVB heeft dan ook in redelijkheid verzoeksters klacht over de toonzetting van deze brief ongegrond kunnen achten. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Sociale Verzekeringsbank, vestiging Deventer te Zwolle, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, is niet gegrond.