



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) niet bereid is AOW-gerechtigden uit eigen beweging te informeren over het feit dat de SVB geen uitvoering meer geeft aan een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep uit 1971. Als gevolg van het niet meer toepassen van deze uitspraak kunnen AOW-gerechtigden in aanmerking komen voor een hoger pensioen.

## Beoordeling

### Algemeen

Ten aanzien van personen die in Nederland woonden en in Duitsland werkzaam waren hanteerde de Sociale Verzekeringsbank (SVB) tot november 2005 het beleid dat de opbouw van rechten voor de Nederlandse volksverzekeringen eindigde op het moment dat de Duitse verzekering inging. De Duitse verzekering begon op de eerste van de maand waarin de werkzaamheden in Duitsland daadwerkelijk aanvingen. Indien de werkzaamheden in Duitsland begonnen op 16 december van enig jaar, begon de Duitse verzekering op 1 december en eindigde de Nederlandse verzekering ook op 1 december. Dit gold ook als er feitelijk nog tot 16 december in Nederland werd gewerkt. Dit beleid was gebaseerd op een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 8 juli 1971 (de zogenaamde "Spiele-zaak").

In november 2005 heeft de SVB het beleid naar aanleiding van een vraag van de Centrale Raad van Beroep gewijzigd in die zin dat de Nederlandse verzekering pas eindigt op de datum dat er daadwerkelijk werkzaamheden worden verricht in Duitsland. Deze beleidswijziging wordt ook toegepast op gevallen waarin de wisseling van werkzaamheden had plaatsgevonden vóór 1 januari 2005. Dit betekent dat in een aantal gevallen meer Nederlandse verzekeringsrechten zijn opgebouwd dan waar onder het oude systeem van werd uitgegaan. Een korting op de Nederlandse verzekeringsrechten wordt uitsluitend toegepast, indien een verzekerde gedurende een volledige periode van 12 maanden niet in Nederland verzekerd is geweest. De beleidswijziging zal dan ook leiden tot extra verzekeringsrechten, wanneer de wisseling van werkzaamheden heeft plaatsgevonden rond het einde of begin van een periode van twaalf maanden. Indien bijvoorbeeld de werkzaamheden in Duitsland aanvangen op 15 januari van enig jaar, gold tot 2005 dat de Nederlandse verzekering eindigde op 31 december daaraan voorafgaand, terwijl na 2005 de verzekering pas eindigt op 14 januari, zodat in het betrokken jaar nog een gedeelte is aan te wijzen gedurende welke de Nederlandse verzekering heeft bestaan.

De beleidswijziging wordt automatisch toegepast bij pensioenaanvragen vanaf november 2005. Personen waarvan het pensioen al eerder is vastgesteld dienen uit eigen beweging een herzieningsverzoek in te dienen bij de SVB.

## I. Bevindingen

1. Verzoeker verzocht de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen (hierna: de SVB) bij brieven van 29 januari 2006 en 21 maart 2006 hem mee te delen hoeveel mensen in aanmerking komen voor een hoger AOW-pensioen of Anw-uitkering in verband met het niet meer uitvoeren van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in de zaak Spiele.

2. De SVB deelde verzoeker bij brief van 24 mei 2006 mee dat de SVB niet beschikt over gegevens waaruit blijkt bij welke personen in het verleden de zaak Spiele is toegepast of in de toekomst toegepast gaat worden. De SVB lichtte haar standpunt als volgt toe:

"Personen die al een AOW-pensioen of Anw-uitkering ontvangen, waarbij uitvoering werd gegeven aan het arrest Spiele en waarbij dit tot een extra korting leidt, zijn niet voldoende afgebakend uit ons geautomatiseerde systeem te selecteren. De gegevens zijn wel uit de dossiers te achterhalen, maar de betreffende dossiers kunnen dus niet goed via het geautomatiseerde systeem worden geselecteerd. De SVB heeft het beleid dat als een groep personen, voor wie een uitspraak van de rechter gunstiger is, voldoende afgebakend uit het systeem kan worden geselecteerd, er een herbeoordeling plaatsvindt. Kan dit niet, en geldt dit voor de groep personen waarbij het arrest Spiele is toegepast, dan gaat de SVB niet over tot een herbeoordeling. Als verwacht wordt dat de mogelijke doelgroep een substantiële omvang heeft, zal de SVB een voorlichtingsinspanning verrichten, bijvoorbeeld door publicatie in het informatieblad uw AOW/Anw.

Bij nieuwe aanvragen om AOW-pensioen of Anw-uitkering houden wij vanaf november 2005 uiteraard rekening met het niet meer uitvoeren van het arrest Spiele. In voorkomende situaties zal dan minder of geen korting worden toegepast. Het aantal toekomstige AOW-/Anw aanvragen waarin dit speelt is ons niet bekend.

Overigens merk ik hierbij op dat uitvoering van het arrest Spiele lang niet altijd tot een extra korting leidde. Hiervan was alleen sprake als een persoon door dit arrest een niet verzekerde periode had die net de periode van een heel jaar overschreed. Dit gezien de kortingssystematiek in de AOW. Elk heel jaar niet verzekerd leidt namelijk tot een korting van 2%, waarbij het aantal hele jaren naar beneden wordt afgerond. Van overschrijding van een jaargrens zal lang niet altijd sprake zijn."

3. Verzoeker kon zich met deze reactie van de SVB niet verenigen. In zijn brief aan de Nationale ombudsman van 8 januari 2007 gaf hij aan van mening te zijn dat de SVB mededeling moet doen aan AOW-gerechtigden over het niet meer toepassen van de uitspraak Spiele.

4. De SVB deelde de Nationale ombudsman op 15 maart 2007 schriftelijk mee:

"De redenen waarom geen voorlichting is gegeven over het niet meer uitvoeren van de uitspraak houdt deels verband met de geringe omvang van de doelgroep maar heeft met

name betrekking op de beperkingen om de doelgroep op een efficiënte manier te informeren. Dit heeft o.a. te maken met:

- de complexiteit van de voorlichtingsboodschap;
- het (grote) aantal personen dat zich door de voorlichtingsboodschap aangesproken zou kunnen voelen, terwijl er geen consequenties zijn;
- de geringe gevolgen voor de hoogte van het AOW-pensioen.

Door de complexiteit van de materie is het niet mogelijk om de voorwaarden waaraan men moet voldoen om recht te hebben op extra verzekerde tijdvakken op een heldere manier te omschrijven teneinde de mensen te bereiken die daadwerkelijk aanspraak kunnen maken op een geringe verhoging van het AOW-pensioen.

Gezien het voorgaande zou het algemene voorlichtingsblad "Uw Aow/Anw" hiervoor niet het juiste medium zijn. Er is wel nader onderzocht of de boodschap via andere wegen naar buiten kan worden gebracht, bijvoorbeeld via een artikel op de website van het aan de SVB verbonden Bureau voor Duitse Zaken. Ook hiervoor bleek de materie te complex. De website richt zich bovendien op actieve grensarbeiders of mensen die voornemens zijn om in het buitenland te gaan werken en niet op in Nederland woonachtige gepensioneerden.

Een ander aspect dat betrekking heeft op het niet kunnen bereiken van de specifieke doelgroep is de omstandigheid dat de uitvoering van de uitspraak van de CRvB lang niet altijd leidde tot een extra korting op het AOW-pensioen. Hiervan is alleen sprake als een persoon door deze uitspraak een niet verzekerde periode had waardoor net de periode van een niet verzekerd jaar werd overschreden. Van overschrijding van een jaargrens door de uitvoering van de uitspraak was alleen bij uitzondering sprake. Publicatie van een artikel zou dus kunnen leiden tot een groot aantal herzieningsverzoeken die uiteindelijk niet leiden tot een verhoging van de uitkering. Dit zou verkeerde verwachtingen bij de betrokkenen wekken en een inefficiënte en kostbare uitvoering tot gevolg hebben.

Al de bovengenoemde aspecten hebben uiteindelijk meegewogen bij de beslissing om geen actieve voorlichting te geven over het niet meer uitvoeren van de uitspraak van de CRvB."

5. Verzoeker merkte in zijn nadere reactie van 11 april 2007 aan de Nationale ombudsman op van mening te zijn, dat de complexiteit van de materie niet van dien aard was dat de SVB de beleidswijziging niet op een of andere manier aan AOW-gerechtigden kenbaar kon maken.

6. De SVB deelde de Nationale ombudsman op 20 juli 2007 schriftelijk onder meer mee:

"Zoals reeds vermeld in eerdere correspondentie aan (verzoeker; N.o.) en de ombudsman, was en is het niet mogelijk om uit de SVB-systemen de getroffen groep zodanig te destilleren dat ambtshalve herziening kan plaatsvinden. Omdat het gaat om een afrondingssysteem is bovendien niet na te gaan bij welke betrokkenen de extra te honoreren tijdvakken (variërend van enkele uren tot enkele weken), kunnen leiden tot een verhoging van de AOW-uitkering."

7. In een nadere reactie naar aanleiding van de door de Nationale ombudsman gestelde vragen, merkte de SVB bij brief van 13 februari 2008 het volgende op:

"Overgang verzekering Nederland-Duitsland v.v.

Als een in Nederland wonende persoon in Duitsland gaat werken dan eindigt de verzekering voor de volksverzekeringen van deze persoon en vangt in de regel de verzekering in Duitsland aan.

De vraag die centraal staat in de onderhavige problematiek is wanneer de Nederlandse verzekering eindigt c.q. de Duitse verzekering begint. Deze vraag is van belang omdat de verzekering in Nederland per dag kan worden vastgesteld terwijl Duitsland uitgaat van hele maanden. Een persoon die in Duitsland gaat werken op de 15e dag van de maand is derhalve de hele maand in Duitsland verzekerd terwijl de verzekering in Nederland in beginsel tot de 15e dag zou kunnen doorlopen.

Tot 1 juli 1989 schreef de Nederlandse wetgeving voor dat een ingezetene van Nederland van de volksverzekeringen is uitgesloten als hij buiten Nederland arbeid verricht *en ter zake van die arbeid verzekerd is in het werkland*. In een uitspraak van 8 juli 1971, gepubliceerd in Rechtspraak Sociale Verzekeringen 1971/265, heeft de Centrale Raad van Beroep dit voorschrift zo uitgelegd dat een betrokkene gedurende de volle maanden dat hij in Duitsland verzekerd is, van de verzekering ingevolge de Nederlandse volksverzekeringen is uitgesloten. Deze uitleg zou, aldus de Centrale Raad van Beroep, het meest in overeenstemming zijn met de bedoeling van de Nederlandse wettelijke voorschriften.

In concreto betekent het voorgaande dat de persoon die op de 15de van de maand in Duitsland gaat werken en daar de gehele maand verzekerd is, vanaf de eerste van de maand niet langer verzekerd is in Nederland.

Vanaf 1 juli 1989 schrijven de Nederlandse wettelijke bepalingen voor dat de ingezetene van Nederland van de volksverzekeringen is uitgesloten als hij buiten Nederland arbeid verricht en wordt niet langer de voorwaarde van verzekering in het werkland gesteld. De uitleg van de Centrale Raad van Beroep, die specifiek refereerde aan die laatste voorwaarde, had derhalve geen betekenis vanaf 1 juli 1989. Dit betekende in concreto dat de personen die op de 15de van de maand in Duitsland gaat werken en daar de gehele

maand verzekerd is, in Nederland verzekerd blijft tot en met de 14de dag van de maand.

Uw eerste vraag

De verzekering ingevolge de AOW wordt vastgesteld aan de hand van de wettelijke bepalingen zoals deze golden op het moment waarop de verzekeringsopbouw plaatsvond. Van belang zijn hier daarom alleen de wettelijke bepalingen uit de periode 1957 tot juli 1989. De SVB heeft deze bepalingen tot in 2005 uitgelegd zoals de Centrale Raad van Beroep dit had gedaan in 1971. Vanaf 2005 hanteert de SVB een beleid dat ertoe leidt dat de wettelijke voorschriften van voor 1 juli 1989 leidden tot hetzelfde resultaat als de wettelijke voorschriften van op of na die datum. Er is geen sprake van een apart beleid in de periode van 1 juli 1989 tot 2005.

Ik wil niet onvermeld laten dat de beleidswijziging in 2005 voortkwam uit het inzicht dat het oude beleid onjuist was in de situatie waarin gedurende (een deel van) de niet-verzekerde dagen in Nederland arbeid is verricht of een uitkering is genoten. In de situatie waarin de arbeid c.q. dienstbetrekking dan wel het recht op uitkering in Nederland niet eindigde of aanving in de maand waarin de arbeid in Duitsland aanving respectievelijk eindigde, kan het oude beleid ook thans niet als rechtens onjuist worden aangemerkt. Er is echter voor gekozen om in het beleid geen onderscheid te maken tussen deze situaties omdat vaak moeilijk zal zijn vast te stellen of en, zo ja, gedurende welke dagen een persoon in de maand waarin hij in Duitsland aanving met de arbeid dan wel die beëindigde tevens arbeid in Nederland heeft verricht of daar een uitkering genoot. Dit betekent dat waar voorheen sommigen werden benadeeld doordat zij gelijk behandeld werden aan personen op wie het beleid terecht werd toegepast, die gelijke behandeling sinds de beleidswijziging sommigen juist bevoordeelt.

Enigszins ten overvloede merk ik op dat de aanleiding voor de beleidswijziging in 2005 was gelegen in een vraag van de Centrale Raad van Beroep op het moment dat de Raad een dossier in onderzoek had. De mededeling in uw brief dat de beleidswijziging als gevolg van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep tot stand zou zijn gekomen is derhalve niet juist.

Uw tweede vraag

De materie waarover (verzoeker; N.o.) klaagt betreft het beleid dat is gevoerd bij de vaststelling van de verzekering van personen die, terwijl zij in Nederland woonden, in Duitsland arbeid hebben verricht in de periode van 1957 tot 1 juli 1989. Dit beleid vond toepassing tot in 2005.

Voorafgaand aan uw derde vraag

De wijze waarop de overgang van de verzekering tussen Nederland en Duitsland wordt beoordeeld, is in de meeste gevallen voor de vaststelling van de hoogte van een

AOW-pensioen niet van belang. Immers wordt de hoogte van het AOW-pensioen alleen verminderd voor elk volledig jaar van niet verzekering. Voor een persoon die al dan niet onafgebroken vijftien maanden in Duitsland heeft gewerkt maakt het derhalve niet uit welk beleid van toepassing is geweest bij de vaststelling van de verzekering. De afronding naar beneden van niet verzekerde tijdvakken levert ongeacht de vraag of de vaststelling daarvan voor of na 2005 heeft plaatsgevonden hetzelfde resultaat op voor wat betreft de hoogte van het AOW-pensioen (een korting van één volledig jaar oftewel 98% pensioen).

De wijze waarop de overgang van de verzekering tussen Nederland en Duitsland wordt beoordeeld, is voor de hoogte van het AOW-pensioen alleen van belang als de werkzaamheden in Duitsland iets minder dan (een veelvoud van) twaalf maanden bedraagt, maar de verzekering in Duitsland exact (een veelvoud van) twaalf maanden bedraagt. U kunt dan bijvoorbeeld denken aan een persoon die van 1 januari tot en met 15 december van een jaar in Duitsland heeft gewerkt. Deze persoon is met toepassing van het beleid van voor 2005 een volledig jaar niet verzekerd en wordt dus 2% gekort op het AOW-pensioen terwijl dezelfde persoon met toepassing van het nieuwe beleid minder dan een volledig jaar niet verzekerd is en dus niet wordt gekort op het pensioen. (Ook met toepassing van het nieuwe beleid is overigens in de laatste situatie wel sprake van een volledig jaar van niet verzekering als de dienstbetrekking eerst op de laatste dag van december ten einde liep.)

Beantwoording van uw derde vraag

De SVB kan aan de hand van haar geautomatiseerde bestanden niet vaststellen welke en, derhalve evenmin, hoeveel personen een korting op het AOW-pensioen hebben wegens het verrichten van arbeid in Duitsland. Wel is bekend dat iets meer dan 30.000 personen in Duitsland een AOW-pensioen ontvangen, terwijl door de SVB namens de Duitse organen maandelijks circa 60.000 Duitse renten worden betaald aan in Nederland wonende gerechtigden. Het aantal personen dat kan menen op de een of andere wijze geraakt te zijn door de beleidswijziging uit 2005 zal derhalve ruim boven de 50.000 liggen (personen wier recht op AOW-pensioen is ontleend aan het feit dat zij in Nederland arbeid hebben verricht terwijl zij in Duitsland woonden, worden niet geraakt door de onderhavige problematiek).

Het aantal AOW-pensioenen dat daadwerkelijk zal kunnen worden herzien bedraagt maar een kleine fractie van het totaal aantal personen dat zich aangesproken kan voelen. Dit betreft namelijk alleen die gevallen waarin de afronding van de niet-verzekering op een hele maand, in plaats van dagen, tevens leidt tot een afronding van de niet-verzekering op een (extra) volledig jaar van niet verzekering. Statistisch gezien zal zich dit in minder dan een twaalfde van alle gevallen voordoen. De suggestie van (verzoeker; N.o.) dat wellicht 45% van alle personen, die tussen 1957 en 1989 in Duitsland gewerkt hebben, zou kunnen profiteren van de beleidswijziging is daarom absoluut onjuist.

Als alleen de personen wier AOW-pensioen zou kunnen worden verhoogd zich zouden melden bij de SVB als aan de materie aandacht wordt geschonken in het blad "Uw AOW/Anw" of op de website van het Bureau voor Duitse *Zaken* (gevestigd bij de SVB Nijmegen) dan zou dat uiteraard geen problemen opleveren. De ervaring heeft de SVB echter geleerd dat grote groepen personen die geen baat hebben bij een beleidswijziging niettemin om herziening van hun pensioen verzoeken als zich maar enig verband voordoet tussen de eigen situatie en de situatie waarin herziening daadwerkelijk zinvol is. Dit zal zich vanwege de complexiteit van de materie zeker voordoen bij de onderhavige problematiek.

De SVB meent dat het beoordelen van grote aantallen verzoeken om herziening ten einde in een relatief klein aantal dossiers het AOW-pensioen met 2% te kunnen verhogen een administratieve inspanning vergt die onevenredig groot is. Daarbij houdt de SVB rekening met het feit dat het oude beleid niet in alle gevallen als onrechtvaardig dan wel onrechtmatig kan worden aangemerkt, dat de besluiten ter zake van het recht op AOW in alle gevallen rechtens onaantastbaar zijn en ten slotte dat het financiële voordeel in geval verhoging van de uitkering niet groot is..."

## II. Beoordeling

8. Verzoeker klaagt erover dat de SVB niet bereid is AOW-gerechtigden uit eigen beweging te informeren over het feit dat de SVB als gevolg van een wijziging van het beleid sinds 2005 geen uitvoering meer geeft aan een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep uit 1971. Als gevolg van het niet meer toepassen van deze uitspraak kunnen AOW-gerechtigden in aanmerking komen voor een hoger pensioen.

9. De SVB merkt op dat het uit de SVB-systemen niet is te achterhalen welke AOW-gerechtigden in aanmerking komen voor een hoger pensioen als gevolg van het niet meer toepassen van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep in de zaak *Spiele* uit 1971. Ook is het volgens de SVB niet mogelijk om AOW-gerechtigden in algemene zin over deze wijziging te informeren. Dit omdat de materie volgens de SVB hiervoor te complex is. Door de complexiteit van de materie is het niet mogelijk om de voorwaarden waaraan men moet voldoen om recht te hebben op extra verzekerde tijdvakken op een heldere manier te omschrijven teneinde de mensen te bereiken die daadwerkelijk aanspraak kunnen maken op een verhoging van het pensioen. Dit betekent ook dat een groot aantal mensen zich door de voorlichtingsboodschap aangesproken zou kunnen voelen, terwijl er voor hen geen consequenties zijn. Ook zijn de gevolgen voor de hoogte van het pensioen gering.

Het aantal mensen dat kan menen op de een of andere wijze geraakt te zijn door de beleidswijziging uit 2005 zal volgens de SVB boven de 50.000 liggen, terwijl statistisch gezien in minder dan een twaalfde van alle gevallen het aantal AOW-pensioenen daadwerkelijk zal kunnen worden herzien. Dit omdat de beleidswijziging alleen extra



verzekeringsrechten tot gevolg had, indien de wisseling van werkzaamheden van Duitsland naar Nederland of omgekeerd heeft plaatsgevonden rond het einde of het begin van een volle periode van twaalf maanden.

10. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie dienen te voorzien. Dit impliceert dat het bestuursorgaan de plicht heeft om burgers uit eigen beweging te informeren over beleidswijzigingen die voor hen van belang kunnen zijn.

11. Vanuit het beginsel van actieve informatieverstrekking had van de SVB mogen worden verwacht dat het uit eigen beweging AOW/Anw gerechtigden had geïnformeerd over de beleidswijziging naar aanleiding van het niet meer toepassen van de zaak Spiele. De door de SVB gegeven argumenten om dit niet te doen, te weten de complexiteit, het geringe aantal mensen die hier profijt van zouden hebben en de geringe financiële gevolgen van de herziening zijn geen gerechtvaardigde redenen om deze informatie niet te verstrekken. Daarbij geldt, dat complexiteit van een regeling niet mag leiden tot benadeling van rechthebbenden. De complexiteit vraagt juist om een extra inspanning van het uitvoerende overheidsorgaan. Van de SVB mag dan ook worden verwacht dat de SVB in staat is om de beleidswijziging zo eenvoudig mogelijk aan de hand van een paar voorbeelden bekend te maken, bijvoorbeeld in het algemene voorlichtingsblad "Uw Aow/Anw". Ook het argument van de SVB dat slechts een gering aantal mensen voor de herziening in aanmerking zou komen snijdt naar de mening van de Nationale ombudsman geen hout. Immers, de SVB weet niet hoeveel mensen hiervoor in aanmerking komen. Indien het door de SVB geschatte percentage juist zou zijn, dan betreft het meer dan vierduizend mensen. Dat is naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen gering aantal. Voorts mag het argument dat het slechts een gering financieel voordeel zou opleveren hierbij geen rol spelen. Immers, een AOW-gerechtigde heeft recht op het bedrag dat hem toekomt. Bovendien kunnen betrokken AOW-gerechtigden daarover anders denken.

Door haar handelwijze is de SVB uit een oogpunt van actieve informatieverstrekking tekortgeschoten. Dit is tevens aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen is gegrond wegens schending van het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking.

## **Aanbeveling**

De Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen wordt in overweging gegeven alsnog AOW/Anw-gerechtigden op een passende wijze in algemene zin te doen informeren over de mogelijke gevolgen van de toegepaste beleidswijziging in 2005 voor de hoogte van hun pensioen.

De Raad van Bestuur heeft besloten om de aanbeveling op te volgen en wel in een vorm waarbij zoveel mogelijk voorlichting wordt gegeven aan AOW/Anw gerechtigden over de gevolgen van de Spieles-uitspraak.

## **Onderzoek**

Op 8 januari 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Horst-Melderslo, met een klacht over een gedraging van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van 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.

Tijdens het onderzoek kregen de Sociale Verzekeringsbank en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Sociale Verzekeringsbank een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Betrokkenen gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Het verzoekschrift van 8 januari 2007 gericht aan de Nationale ombudsman. Brieven van verzoeker gedateerd 11 april en 9 augustus 2007.
2. Reactie SVB van 15 maart 2007.
3. Aanvullende reactie SVB van 20 juli 2007 en 13 februari 2008.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**