



[Redacted]

Kralendijk, 14 juni 2019

Uw Kenmerk : klacht procedure AOV  
Ons kenmerk : 02.19\_kl

Geachte [Redacted]

U heeft op 29 mei 2019 een klacht ingediend. Uw klacht is gericht tegen de afhandelingstermijn van uw AOV-uitkering. Ook vindt u dat de RCN-Unit SZW te kort is geschoten omdat er niet, niet tijdig of onvolledig op uw vragen is geantwoord.

#### **Uw aanvraag voor een AOV uitkering**

De aanvraag voor uw AOV uitkering is op 23 mei 2018 door de RCN-Unit SZW geregistreerd. U heeft van deze registratie een bevestiging ontvangen. Op 1 april 2019 heeft u per mail het toekenningsbesluit van uw pensioen aanvraag ontvangen. Het moment tussen de aanvraag en de toekenning bedraagt ruim tien maanden.

De RCN-Unit SZW streeft erna aanvragen binnen een periode van 6 maanden af te ronden. De termijn van 6 maanden is gebruikelijk, omdat de RCN-Unit SZW uw verblijfsgegevens op de BES eilanden laat verifiëren bij de openbare lichamen. Het openbaar lichaam Saba heeft op 08 november 2018 uw gegevens geverifieerd. Het openbaar lichaam Sint Eustatius heeft geen dagtekening vermeld op het formulier. Ik kan dus de exacte datum waarop verificatie heeft plaatsgevonden niet meer achterhalen.

Ik heb geconstateerd dat bijna 6 maanden zijn verstreken tussen de dag waarop u de aanvraag heeft ingediend en het moment waarop door het openbaar lichaam Saba uw gegevens zijn geverifieerd. Dat u daarna nog 4 maanden op uw besluit heeft moeten wachten kan veroorzaakt zijn doordat het openbaar lichaam Sint Eustatius uw gegevens nog niet heeft geverifieerd. Ik kan dit echter niet meer vaststellen.

**Rijksdienst Caribisch Nederland**  
Unit Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid (SZW)

**Bonaire**  
Centrumgebied Kralendijk z/n  
P.O. Box 357

**St. Eustatius**  
Cottageweg z/n

**Saba**  
Matthew Levenstone Street z/n

**Contact**  
T +599 715 8888  
F +599 717 2894  
E info.szw@rijksdienstcn.com

[www.rijksdienstcn.com](http://www.rijksdienstcn.com)

**Datum verzending**  
**JUN 20 2019**

Alles overwegende ben ik het met u eens dat de afhandeling van uw aanvraag langer heeft geduurd dan de gebruikelijke 6 maanden. De RCN-Unit SZW had u over deze vertraging adequater mogen informeren. Ik acht uw klacht op dit onderdeel gegrond.

U heeft ook aangegeven dat u de communicatie gedurende het aanvraagproces als niet professioneel heeft ervaren. U kreeg namelijk alleen antwoord op uw mails nadat u aangaf een klacht in te dienen.

De RCN-Unit SZW hanteert een respons tijd van vijf werkdagen bij vragen die per mail worden gesteld. Ik heb vastgesteld dat u in de meeste gevallen binnen de responstijd een antwoord heeft ontvangen. Ook zijn er gevallen bekend waarbij dit niet het geval is geweest. U heeft in alle gevallen wel een antwoord ontvangen. Ik acht uw klacht op dit punt gedeeltelijk gegrond.

#### **Aanvraag met terugwerkende kracht**

In uw klachtbrief heeft u aangegeven dat u niet bent geïnformeerd door ons dat u vanaf een bepaalde datum de pensioengerechtigde leeftijd bereikt. U heeft volgens de Wet ouderdomsverzekering BES de pensioengerechtigde leeftijd bereikt op 01-07-2012. U heeft uw aanvraag eerst op 23 mei 2018 ingediend. Een AOV uitkering kan slechts met 1 jaar terugwerkende kracht worden verleend. Daarom is de ingangsdatum van uw pensioen vastgesteld op 01-06-2017.

U stelt nu dat de RCN-Unit SZW u in 2012 had moeten informeren dat u aanspraak kon maken op een AOV-uitkering met ingang van 01-07-2012. Hiermee had voorkomen kunnen worden dat u 4 jaar en 11 maanden pensioen misloopt, althans volgens uw berekening. U refereert aan de procedure van de SVB Nederland. Deze informeren u een half jaar voor de vermoedelijke pensioengerechtigde datum. Dit voorkomt het mislopen van pensioenjaren.

De RCN-Unit SZW is bekend met de procedure die de SVB Nederland hanteert. Op dit moment is het (technisch) niet mogelijk een vergelijkbare voorziening te hanteren op Caribisch Nederland. De RCN-Unit SZW informeert toekomstige pensioengerechtigde via haar website ([www.rijksdienstcn.com](http://www.rijksdienstcn.com)). Op deze site had u de pensioengerechtigde leeftijd kunnen verifiëren. Ook staan hier de aanvraagformulieren en de adres informatie ook de mail adressen.

Rekening houdend met bovenstaande acht ik uw klacht op dit onderdeel ongegrond.

#### **Bewijs van in leven zijn**

Alle AOV-gerechtigden die buiten Caribisch Nederland wonen zijn verplicht tweemaal per jaar een bewijs van in leven zijn (Attestatie de vita) in te leveren. U bent hierover geïnformeerd per mail 4 juni 2019. U geeft in uw klacht aan dat het bewijs in leven zijn niet via de SVB noch notaris kan, tenzij u aan een aantal extra voorwaarden voldoet.

In de brief die u van ons heeft ontvangen staat een opsomming van een aantal mogelijkheden. De meest voor de hand liggende mogelijkheid is bij de gemeente van uw woonplaats. De meeste pensioengerechtigde buiten Caribisch Nederland maken daar gebruik van. Ik adviseer u hier gebruik van te maken. U kunt het levensbewijs sturen naar [pensioenen@rijksdienstcn.com](mailto:pensioenen@rijksdienstcn.com) of u stuurt het per post. Deze mogelijkheden staan ook in de brief vermeld die u op 4 juni 2019 heeft ontvangen.



**Excuus**

Bij deze wil ik u mijn welgemeende excuses aanbieden voor de onderdelen waarover u terecht klaagt.

Hoogachtend,  
De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid,  
namens deze,



Mr. E. Brakke  
Hoofd RCN-unit SZW

