



Rapport

Datum: 6 januari 2000

Rapportnummer: 2000/006

Klacht

Op 9 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Deventer, met een klacht over een gedraging van USZO-Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat USZO-Groningen;

1. de aan haar teveel betaalde uitkering heeft teruggevorderd zonder haar een eenduidige uitleg te geven van de hoogte en de opbouw van het teruggevorderde bedrag.
2. in de reactie van 22 maart 1999 niet is ingegaan op de in haar brief van 20 januari 1999 opgenomen klacht over de wijze waarop zij telefonisch te woord is gestaan.

Achtergrond

Het stelsel van sociale zekerheid voor overheids- en onderwijspersoneel is met ingang van 1 januari 1996 ingrijpend gewijzigd. Tot 1 januari 1996 bestond in geval van blijvende arbeidsongeschiktheid een aanspraak op een uitkering ingevolge de Algemene burgerlijke pensioenwet. Daarvoor in de plaats kwam een aanspraak op een zgn. WAO-conforme uitkering van het Fonds arbeidsongeschiktheidsverzekering overheidspersoneel en een aanvullende uitkering op grond van het Pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP (tot de privatisering per 1 januari 1996: het Algemeen burgerlijk pensioenfonds). Met ingang van 1 januari 1998 vallen overheids- en onderwijspersoneel rechtstreeks onder de werking van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, die wordt uitgevoerd door het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) te Amsterdam. De verzorging van de WAO(-conforme) uitkeringen en de aanvullingen daarop is opgedragen aan het verwerkingscentrum van de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheids- en onderwijspersoneel (thans USZO BV) te Heerlen. USZO BV heeft voor de directe contacten met de uitkeringsgerechtigden een aantal regiokantoren.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd de betrokken Minister een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van betrokkenen gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. USZO-Groningen kende verzoekster namens de Minister van Onderwijs, Wetenschappen en Cultuur een ziekte-uitkering toe met ingang van 1 april 1996 en uiterlijk tot

1 augustus 1997. Ingevolge het rechtspositiebesluit voor onderwijspersoneel bedroeg deze uitkering 100% van het laatstgenoten salaris van bruto f 6.497,05.

2. In verband met verzoeksters arbeidsongeschiktheid werd bij USZO BV een aanvraag om toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering ingediend. Het districtskantoor van USZO BV te Enschede informeerde verzoekster per brief van 18 juni 1997 over de beslissing om haar per 23 september 1996 een WAO-conforme uitkering toe te kennen. Een kopie van deze brief werd gezonden aan USZO-Groningen.

USZO-Enschede deelde verzoekster per brief van 2 juli 1997 mee dat de beslissing van 18 juni 1997 was ingetrokken en dat was besloten om haar in plaats daarvan met ingang van 9 januari 1997 een WAO-conforme uitkering toe te kennen van bruto f 4.150,50 per maand. USZO-Enschede zond USZO-Groningen ook van deze beslissing een kopie.

3. USZO-Heerlen betaalde de WAO-conforme uitkering over de maanden januari tot en met juli 1997 niet aan verzoekster uit, maar maakte deze uitkering, in totaal netto f 30.499,27 rond 23 juli 1997 over aan USZO-Groningen.

4. USZO-Groningen zond verzoekster op 29 mei 1998 een brief met de hierna volgende inhoud en naar een adres waar verzoekster al enige tijd niet meer woonde. USZO-Groningen verzond deze brief opnieuw met dagtekening 10 juli 1998 en ditmaal correct geadresseerd.

De inhoud luidt als volgt:

"...Gebleken is dat u vanaf 09-01-1997 een arbeidsongeschiktheidsuitkering ontvangt bij het districtskantoor te Enschede. Deze arbeidsongeschiktheidsuitkering dient gekort te worden op uw ziekte-uitkering die u over de periode 01-04-1996 tot 01-08-1997 bij ons heeft ontvangen.

Wij hebben uw ziekte-uitkering hierdoor opnieuw berekend.

Voor zover deze herberekening betrekking heeft op een periode gelegen vóór 01-06-1997 hebben wij deze berekening handmatig uitgevoerd.

Bijgaand ontvangt u een overzicht van de manier waarop de herberekening is opgebouwd over de periode van 01-01-1997 tot 01-06-1997. De verrekening zal plaatsvinden in juni 1998.

U vindt de te verrekenen bedragen terug op de uitkeringspecificatie over de maand juni 1998 onder het kopje 'Incidentele betaling juni 1998'.

De bedragen waarop u recht had bij het ABP zijn destijds gereserveerd en zijn overgemaakt aan onze instantie. Deze bedragen worden verrekend met het gecreëerde schuldbedrag.

Als u bezwaren heeft tegen deze beslissing kunt een bezwaarschrift indienen..."

5. Verzoekster deelde USZO-Groningen per brief van 11 juni 1998 mee, dat volgens haar accountant op haar jaaropgave over 1997 een veel te hoog bedrag aan ontvangen uitkering was vermeld, met het verzoek haar een herziene, correcte opgave te sturen.

6. Verzoekster ontving van USZO-Groningen een specificatie van haar ziekte-uitkering van de maand juni 1998. Op deze specificatie was vermeld dat verzoekster een schuld had van netto f 37.424,18.

7. USZO-Groningen reageerde op verzoeksters brief van 11 juni 1998 per brief van 10 juli 1998, met als bijlage een gecorrigeerde jaaropgave over 1997. Deze brief - die een andere is dan de hiervoor onder **A.4.** opgenomen brief van 10 juli 1998 - luidt als volgt:

"...Vanaf 09 januari 1997 heeft u recht op een suppletie-uitkering ten laste van USZO-Heerlen. Daar u tot 01 augustus 1997 voor dezelfde betrekking waarvoor u de betreffende suppletie-uitkering is toegekend, ook een uitkering ontvangt ten laste van mijn instantie, dient de suppletie-uitkering in mindering te worden gebracht op de uitkering ten laste van mijn instantie.

De bedragen waarmee rekening gehouden moest worden zijn:

- over januari 1997 f 5.640,56

- van februari tot en met juli 1997 f 7602,50 per maand.

Het betreft hier bruto bedragen.

Uw uitkering over de maanden januari tot en met mei 1997 is in juni 1998 al herberekend. Uw uitkering over de maanden juni en juli 1997 zal in juli 1998 worden herberekend.

Bij de vaststelling van de jaaropgave over 1997 is dus geen rekening gehouden met de door USZO-Heerlen over de periode van 09 januari tot 01 augustus 1997 berekende en aan USZO-Groningen afgedragen suppletie-uitkering.

Om één en ander recht te zetten is het noodzakelijk om de jaaropgaven van 1997 (te hoog) en 1998 (te laag) te herzien. Bijgesloten ontvangt u de herziene jaaropgave over 1997.

Het momenteel door u verschuldigde bedrag ad f 22.488,76 zal in juli 1998 met + f 15.142,61 worden opgehoogd. Het totaal door u verschuldigde bedrag bestaat op dat moment uit 2 delen. Deel 1 is dat deel dat u op basis van een verlaagd loon voor loonheffing over 1997 (herziene jaaropgave) van de belastingdienst retour ontvangt. Op de bijgesloten berekening kunt u terugvinden dat er f 21.970,00 teveel loonheffing is ingehouden en afgedragen. Op grond van de belastingwetgeving is het mij onmogelijk om dit bedrag zelf rechtstreeks te verrekenen met de belastingdienst. De verrekening dient dus via u plaats te vinden. Het betreffende bedrag zal derhalve ook niet eerder van u worden gevorderd dan tot het moment dat u het heeft retour ontvangen van de belastingdienst. In casu verleen ik u uitstel van betaling ter grootte van een bedrag ad f 21.970,00 tot 01 december 1998.

Deel 2 van het teveel ontvangen bedrag komt voort uit teveel verstrekte bedragen aan uitkering over de periode april 1996 tot augustus 1997. Hieronder vindt u een overzicht van de bedragen waarop u recht had, alsmede van de bedragen die u heeft ontvangen.

(dit overzicht betreft de maandelijkse bedragen waarop verzoekster in de periode van april 1996 tot en met augustus 1997 recht had, in totaal: f 112.503,60, en de in deze periode ontvangen uitkeringen en voorschotbetalingen, in totaal: f 128.329,72; N.o.)

Het verschil tussen beide bedragen is f 15.826,13 in uw nadeel.

Bij de vorig vermelde bedragen is geen rekening gehouden met de suppletie-uitkering van USZO-Heerlen.

De totaalsom wordt dan f 21.970,00 teveel ingehouden en afgedragen loonheffing

+ f 15.826,13 teveel verstrekte uitkering is f 37.796,13.

Verschuldigd is f 22.488,76 (schuld juni 1998) + f 15.142,67 (extra schuld juli 1998) is f 37.631,37.

Abusievelijk zijn bij de herberekening van juni 1998 de premies OP/NP en IP/BW hoog aangemerkt als door u verschuldigde premies waardoor deze hebben geleid tot een ophoging van het verschuldigde bedrag. De premies zijn over 1997 teveel ingehouden en afgedragen en hadden derhalve nabetaald moeten worden. Dit zal in juli 1998 worden

gecorrigeerd. De tegenboeking zal dan worden $2 \times f 621,87 + 2 \times f 126,18$ is totaal f 1.496,10. Inclusief overhevelingstoelage zal dit worden f 1.521,53.

Het daadwerkelijk verschuldigde bedrag zal dan worden f 37.631,37 -/- f 1.521,53 is f 36.109,84.

Uiteindelijk is dus sprake van een voordeel van + f 1.686,29 (f 37.631,37 -/- f 1.521,53 is f 36.109,84).

Het is mogelijk dat er sprake is van een kleine afwijking bij vaststelling van de extra schuld in juli 1998 alsmede van nabetaling ivm premies in juli 1998.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben..."

8. Verzoekster gaf USZO-Groningen per brief van 14 juli 1998 haar reactie op de beslissing met betrekking tot de verrekening van haar uitkeringen, waarbij zij onder verwijzing naar haar telefoongesprek van 10 juli 1998 met een USZO-medewerker stelde, dat de nadelige gevolgen van de bij USZO gemaakte fouten niet voor haar rekening dienden te komen en dat de door haar in verband daarmee gemaakte kosten daarom dienden te worden vergoed.

9. USZO-Groningen deelde verzoekster op 9 december 1998 het volgende mee:

"...In mijn (brief van 10 juli 1998; N.o.) zijn een aantal fouten geslopen. Hieronder vindt u een correct overzicht van het overzicht "recht op/ontvangen".

(het betreft een overzicht van de bedragen waarop verzoekster in de maanden april 1996 tot en met december 1996 recht had, in totaal f 59.567,13, en de bedragen die zij in dit tijdvak heeft ontvangen, in totaal f 62.933,68. Tevens is een overzicht gegeven van de bedragen waarop zij recht had in de maanden januari tot en met augustus 1997, in totaal f 53.198,74, en de in dit tijdvak ontvangen bedragen, in totaal f 65.396,04; N.o.)

De totalen van beide jaren zijn:

Recht op f 112.765,87

Ontvangen f 128.329,72

Het verschil tussen beide bedragen is f 15.563,85 in uw nadeel.

Bij de vorig vermelde bedragen is geen rekening gehouden met de suppletie-uitkering van USZO-Heerlen.

Naar nu eerst is gebleken hebben wij naast het bedrag ad f 30.499,27 nog eens een netto-bedrag ad f 3.407,92 ontvangen van USZO-Heerlen, welke nog niet is verrekend met

het door u verschuldigde bedrag ad f 36.180,26. Het door u verschuldigde bedrag wordt dus verlaagd naar f 32.772,34.

E.e.a. komt tot uitdrukking op de uitkeringsspecificatie van december 1998.

Daar er over het jaar 1997 door USZO-Groningen een herziene jaaropgave is verstrekt, waarbij rekening is gehouden met de door USZO-Heerlen uitgekeerde bedragen, dienen de van USZO-Heerlen ontvangen netto-bedragen ad f 33.907,19 door USZO-Heerlen op een jaaropgave te worden verantwoord. Voor zover bekend heeft deze verantwoording door USZO-Heerlen ook plaatsgevonden.

Bij het overzicht "recht op/ontvangen" is in de kolom "recht op" geen rekening gehouden met de uitkering van USZO-Heerlen. Was hier wel rekening mee gehouden dan was het bedrag dat betrekking had op de periode 09-01-1997 tot 01-08-1997 f 33.907,19 lager geweest. De uitkering van USZO-Heerlen dient in mindering te worden gebracht op de uitkering van USZO-Groningen.

Tot het moment van verrekening met de belastingdienst, doch uiterlijk tot 01 mei 1999, verleen ik u uitstel van betaling van het bruto deel ad f 21.970,00.

Het direct door u verschuldigde bedrag bedraagt f 10.802,34. Indien u dit wenst kunt u betreffende een betalingsregeling contact opnemen met de afdeling Innnen..."

10. Verzoekster deelde USZO-Groningen per brief van 13 december 1998 onder meer mee, dat haar accountant bezig was met een onderzoek naar de juistheid van het door USZO-Groningen gestelde met betrekking tot USZO-Heerlen en de teruggaaf van belasting. Tevens verzocht zij om een betalingsregeling, onder verwijzing naar de hoge lasten waarmee zij door omstandigheden geconfronteerd was. Voorts wees zij nog eens op de omstandigheid dat de schuld buiten haar toedoen was ontstaan en dat zij het verkrijgen van duidelijkheid over de van elkaar verschillende berekeningen van de terugvordering als moeizaam en belastend had ervaren.

11. USZO-Groningen zond verzoekster op 23 december 1998 een vragenformulier "onderzoek draagkrachtmeting" ten behoeve van de vaststelling van de termijnbedragen van de betalingsregeling. Verzoekster retourneerde dit formulier op 28 december 1998, met het verzoek om een betalingsregeling in maandelijkse termijnen van f 150.

12. USZO-Groningen informeerde verzoekster per brief van 13 januari 1999 over de beslissing dat in haar geval een aflossing in termijnen van f 400 passend was geacht, onder meer gelet op haar aflossingscapaciteit van f 2.496,46. USZO verzocht haar om in te stemmen met onder andere de volgende voorwaarde:

"- U bent een bedrag van f 10.802,34 verschuldigd aan USZO-Groningen; dit bedrag zou u in feite direct en in zijn geheel moeten betalen."

13. Verzoekster wendde zich per brief van 20 januari 1999 tot de directie van USZO-Groningen met een klacht over de wijze van optreden en met het verzoek om opheldering te geven met betrekking tot de wisselende berekeningen van haar uitkering. Zij stelde in dit verband dat de verstrekte informatie en berekeningen voor haar onbegrijpelijk waren, zodat controle op de juistheid daarvan niet mogelijk was. Daarom verzocht zij om haar een door een onafhankelijk deskundige gecontroleerde berekening te sturen, waaruit duidelijk bleek welke bedragen zij had ontvangen, en welke zij had moeten ontvangen in de betreffende maanden van 1996 en 1997. Deze berekening diende haar voorts de garantie te geven dat zij voortaan zou zijn gevrijwaard van nieuwe vorderingen of herzieningen over de betreffende jaren.

Met betrekking tot de wijze van optreden stelde zij het volgende:

“...Wel beklaag ik mij over de manier waarop de telefonische bejegening in het algemeen via het algemene informatienummer verloopt en de wijze waarop volstrekt onpersoonlijk wordt gereageerd, niet betrokken, ondeskundig en met een veelvoudig verwijzen naar de computer waarin het een en ander nu eenmaal zo staat, foutief staat maar kennelijk niet kan worden gewijzigd of juist niet te vinden is.

USZO-Groningen maakt op mij als cliënt de indruk dat ik een nummer in de computer ben waar men alleen maar last van heeft omdat de computer soms niet helemaal juist werkt...”

14. USZO-Groningen deelde verzoekster per brief van 22 maart 1999 onder meer het volgende mee:

"Naar aanleiding van uw (...) brief hebben wij uw uitkeringen en de uitbetalingen van de uitkeringen nogmaals gecontroleerd.

Op basis van deze controle en de bij ons bekend zijnde gegevens behoeft de brief (...) van 9 december 1998, (...) geen correctie.

Wij zien daarom geen aanleiding een berekening te laten uitvoeren door een onafhankelijk deskundige.

Als u besluit de berekening door een onafhankelijk deskundige te laten verrichten, zullen de gemaakte kosten niet door USZO-Groningen worden vergoed.

In uw brief verzoekt u tevens helderheid te verschaffen in de onderlinge verrekening tussen USZO-Groningen en USZO-Heerlen.

Zoals in onze brief van 9 december 1998 is vermeld, heeft USZO-Heerlen een netto bedrag gereserveerd om te verrekenen met USZO-Groningen.

Om de netto reservering te verantwoorden dient USZO-Heerlen over 1997 een jaaropgave te verstrekken.

Als gevolg van netto verrekening en de daaruit voortvloeiende jaaropgave over 1997 moet USZO-Groningen de suppletie uitkering in mindering brengen op uw ziekte-uitkering.

Omdat wij over 1997 u een jaaropgave hebben verstrekt zonder rekening te houden met uw suppletie uitkering, (is: N.o.) een herziene jaaropgave over 1997 verzonden.

Met deze herziene jaaropgave over 1997 is de mogelijkheid geboden een belastingaangifte te doen en op korte termijn de te veel ingehouden loonheffing over 1997 terug te ontvangen van de belastingdienst.

Gelet op de verstrekte herziene jaaropgave over 1997 en het uitstel van betaling van het bruto-deel tot mei 1999 zijn wij van mening dat (...) zorgvuldig en rechtmatig (is; N.o.) gehandeld.

In uw brief van 22 januari 1999 verzoekt u tevens dat USZO-Groningen een garantie afgeeft dat u gevrijwaard wordt van nieuwe of herziene financiële aanspraken over de periode 1996 en 1997.

Tot onze spijt moeten wij u meedelen dat wij deze garantie niet kunnen afgeven. Binnen de uit te voeren regelgeving kunnen er zich situaties voordoen die ons verplichten een uitkering te herzien. Gelet op uw situatie is deze kans zeer waarschijnlijk erg klein. Echter u garanderen dat er geen wijzigingen zullen komen is onmogelijk."

15. USZO-Groningen zond verzoekster op 19 april 1999 een gecorrigeerde jaaropgave over 1998 toe.

16. USZO-Groningen verstrekte verzoekster per brief van 22 juli 1999, met bijlagen, een uitvoerig overzicht van de bruto en netto bedragen die aan haar waren overgemaakt, respectievelijk de bedragen zoals die vastgesteld hadden moeten zijn. Het per saldo door verzoekster verschuldigde bedrag werd vastgesteld op f 29.970. Dit bedrag bestaat uit het totaal van de tot en met 1999 netto teveel ontvangen uitkering van f 9.040,73 en de teveel afgedragen loonheffing van f 21.524,65, en verminderd met de buiten invordering gestelde sociale premies en toeslagen van in totaal f 595,38.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder KLACHT.

C. Standpunt Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen

In zijn reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen verwees de

Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen naar de hiervoor, onder **A.** weergegeven feiten en omstandigheden. Voorts deelde hij het volgende mee.

"...Ik heb USZO-Groningen gevraagd naar een reactie op de klachten van (verzoekster; N.o.) op de door u gestelde vragen. Daarop heb ik de volgende antwoorden gekregen.

Met de brieven van 10 juli 1998 en aanvullende brief van 9 december 1998 is een opsomming gegeven van de netto aanspraken ten opzichte van de feitelijk verrichte betalingen vanaf 1 april 1996 tot en met de maand augustus 1997. Uit deze brieven is de opbouw van de vordering niet af te leiden. De reactie van USZO-Groningen op het verzoek van (verzoekster; N.o.) om nadere uitleg van 22 maart 1999 is dan ook ontoereikend.

Naar aanleiding van het door u ingestelde onderzoek heeft USZO-Groningen een aantal nieuwe overzichten opgesteld (zie hiervoor, onder **A.** 16: N.o.).

USZO-Groningen heeft ten onrechte geen reactie gegeven op de klacht van (verzoekster; N.o.) over de wijze waarop zij door medewerkers van USZO-Groningen telefonisch te woord is gestaan.

Telefonisch gestelde vragen die niet door de betreffende medewerker kunnen worden beantwoord dienen te worden genoteerd en doorgeleid naar de verantwoordelijke accountmanager. USZO-Groningen zal dit in haar geledingen opnieuw aan de orde stellen..."

Met betrekking tot gestelde vragen deelde de Minister mee dat van USZO de volgende antwoorden waren ontvangen:

betreffende de samenloop van uitkeringen

"1a. Tijdens de looptijd van de ziekte-uitkering is het districtskantoor USZO-Enschede door USZO-Groningen van de arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) op de hoogte gebracht. Als het ziekteverloop vermoedelijk meer dan 35 weken gaat duren wordt de WAO-procedure opgestart.

1b. USZO-Groningen ontving op 19 juni 1997 een kopie van de WAO-beschikking van USZO-Enschede d.d. 18 juni 1997 aan betrokkene. De feitelijke uitvoering van deze beschikking berust bij het verwerkingscentrum USZO-Heerlen. Van USZO-Heerlen werd hierover op 3 juli 1997 bericht ontvangen.

1c. In de brief van 10 juli 1998 (zie hiervoor, onder **A.4;** N.o.), (...) wordt niet duidelijk aangegeven over welke periode er sprake is van samenloop van uitkeringen. Uit de tweede brief van 10 juli 1998 (zie hiervoor, onder **A.7;** N.o.) valt op te maken dat er sprake is van een samenloop vanaf 9 januari 1997 tot 1 augustus 1998.

1.d. Aan (verzoekster; N.o.) is een ziekte-uitkering toegekend op grond van artikel 39, eerste lid, van het Tijdelijk Besluit ziekte en arbeidsongeschiktheid onderwijs- en onderzoekpersoneel (BZA). (Verzoekster; N.o) heeft op grond van dit besluit recht op 18 kalendermaanden doorbetaling van haar laatst genoten salaris. Gelet op de eerste ziektedag: 11 januari 1996 bestaat er recht vanaf 1 februari 1996 tot 1 augustus 1997. Na beëindiging van het dienstverband bij de Stichting (...) heeft USZO-Groningen op grond van artikel 39, lid 1, BZA met ingang van 1 april 1996 de betaling van het ziektegeld voortgezet tot 1 augustus 1997. Daarnaast ontstaat er, indien er sprake is van 52 weken onafgebroken ziekte (gerekend vanaf de eerste ziektedag) recht op WAO-uitkering.

(...)

2b. In het geval er sprake is van samenloop van uitkeringen met die van USZO-Heerlen, worden de bedragen die met terugwerkende kracht worden berekend, door USZO-Heerlen gereserveerd. USZO-Groningen zendt vervolgens een declaratieformulier naar USZO-Heerlen ter interne verrekening van de WAO-uitkering. In een aantal gevallen is voorgekomen dat er niet is gereserveerd en dat bedragen rechtstreeks aan de cliënt of diens (ex-)werkgever zijn uitbetaald. Deze problematiek heeft de aandacht van de USZO-directie."

betreffende een eventueel door verzoekster ondervonden nadeel

"USZO-Groningen is bereid om in het geval van (verzoekster; N.o.) op haar verzoek aantoonbare door haar geleden financieel (fiscaal) nadeel te vergoeden."

De Minister deelde mee zich te kunnen vinden in het hiervoor weergegeven relaas van USZO-Groningen. Tevens deelde de Minister het volgende mee:

"...Uit het bovenstaande blijkt dat USZO bij nadere beschouwing zelf van mening is dat op een aantal punten beter had kunnen en moeten worden gehandeld. Ik verwijs dan naar de toezegging van USZO om (verzoekster; N.o.) opnieuw te informeren over de hoogte van de uitkering, haar klacht over de handelwijze van een medewerker opnieuw te bezien, op de aandacht van de USZO-directie voor een betere samenwerking tussen USZO-Groningen en de andere USZO-vestigingen, alsmede op de toezegging de eventueel geleden schade te vergoeden. In recente contacten met de USZO-directie heb ik met name aandacht gevraagd voor de verbetering tussen de USZO-vestigingen onderling, juist om de uitkeringsgerechtigde van dienst te kunnen zijn.

Resumerend kom ik tot de conclusie dat de klacht van (verzoekster; N.o.) terecht is. Dezerzijds zal erop worden toegezien dat de door USZO gedane toezeggingen ook daadwerkelijk worden geëffectueerd..."

D. Reactie verzoekster

In reactie op de brief van USZO-Groningen van 22 juli 1999 deelde verzoekster bij brief van 26 juli 1999 onder meer mee dat ook de daarin opgenomen berekeningen onvoldoende duidelijkheid geven, omdat de genoemde bedragen niet overeengekomen met de in de bijlagen vermelde bedragen. Bovendien wijken de genoemde saldi opnieuw sterk af - ruim f 1.700 netto minder 'teveel ontvangen' en ruim f 500 minder 'terug te ontvangen' van de belastingdienst - van de opgave in de brief van 22 maart 1999, waarmee USZO-Groningen reageerde op haar klacht over de wisselende en onjuiste berekeningen.

Voorts merkte verzoekster op, dat volgens het bij de brief van 22 juli 1999 gevoegde overzicht USZO-Groningen haar (f 42.383,70 + f 3.366,56 =) f 45.750,26 teveel zou hebben betaald, doch dat USZO-Groningen f 51.115,68 van USZO-Heerlen heeft ontvangen. USZO-Groningen dient dus (f 51.115,68 - f 45.750,26 =) f 5.365,42 aan USZO-Heerlen terug te storten. In ieder geval is duidelijk dat zij niets teveel had ontvangen en een en ander uitsluitend is te wijten aan een misgelopen verrekening tussen USZO-Groningen en USZO-Heerlen, hetgeen een medewerker van USZO-Groningen overigens ook heeft bevestigd, aldus verzoekster.

E. Nadere reactie verzoekster

In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoekster onder meer mee dat in het standpunt van de Minister niet is weergegeven dat zij de aanspraken op terugbetaling niet erkent. Verzoekster benadrukte voorts dat harerzijds een voorstel tot een betalingsregeling was gedaan omdat USZO bleef vasthouden aan terugbetaling en zij de kwestie zo snel mogelijk en definitief wenste af te wikkelen. Tot haar verbazing - zij had inmiddels enige aanmaningen tot betaling ontvangen - was op haar voorstel gereageerd met de telefonische mededeling dat zij een bericht van USZO met betrekking tot de schuld en een betalingsvoorstel kon afwachten. Een dergelijk voorstel had zij overigens nooit ontvangen, aldus verzoekster.

F. Nadere reactie Minister

De Minister deelde in reactie op het verslag van bevindingen onder meer mee dat binnen de groep van USZO-medewerkers die verzoeksters uitkering verzorgt, de wijze van afhandeling van telefonische vragen die niet door een medewerker kunnen worden beantwoord, nader met de medewerkers was doorgesproken. USZO concludeerde dat de medewerker die verzoekster te woord had gestaan haar vragen had moeten voorleggen aan zijn groepsmanager of de specialist ter zake. USZO bood verontschuldiging aan voor het feit dat dit niet was gebeurd.

Tot slot deelde de Minister mee dat USZO op zeer korte termijn met verzoekster contact zou opnemen in verband met haar brief van 26 juli 1999 en in aansluiting hierop haar de gelegenheid zou geven om een verzoek in te dienen met betrekking tot een vergoeding

van door haar geleden (aantoonbare) schade.

Beoordeling

1. Ten aanzien van de informatie rond de vordering op verzoekster

1. Verzoekster klaagt er over dat USZO-Groningen van haar een bedrag heeft teruggevorderd zonder haar duidelijk te informeren over de hoogte en de opbouw van dat bedrag. Deze - in feite - per brief van 10 juli 1998 (voorafgegaan door eenzelfde, onjuist geadresseerde brief van 29 mei 1998) aan verzoekster kenbaar gemaakte vordering betreft de verrekening van het bruto bedrag van de over de maanden januari tot augustus 1997 aan verzoekster netto teveel betaalde ziekte-uitkering met de WAO-conforme uitkering over die periode.

2. In het geval dat een uitkeringsinstelling overgaat tot terugvordering van teveel betaalde uitkering hoort de uitkeringsgerechtigde daarvan in kennis te worden gesteld via een brief waarin is vermeld dat er teveel betaald is, dat en waarom is besloten tot terugvordering van het teveel betaalde, en waarbij een overzicht wordt verstrekt waaruit duidelijk blijkt wat de aard en opbouw van de vordering is.

Zoals de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen in zijn reactie op de klacht in feite al aangaf, schieten de brieven van USZO-Groningen met betrekking tot de vordering - met dagtekening 29 mei, 10 juli en 9 december 1998 - in informatief opzicht te kort. Niet alleen ontbreekt het aan een duidelijk overzicht op basis waarvan verzoekster de opbouw van de vordering had kunnen verifiëren, maar ook aan een verklaring voor het ontstaan van de vordering en de eventuele nadelen die daaraan voor verzoekster verbonden konden zijn. Dat is niet juist.

Aangezien verzoekster niets te verwijten viel, was het bovendien passend geweest als haar direct was toegezegd dat een eventueel fiscaal nadeel niet voor haar rekening zou worden gelaten, en haar verontschuldiging voor de ontstane overlast waren aangeboden. De Minister gaf overigens in zijn reactie op de klacht te kennen dat een eventueel (fiscaal) nadeel zal worden vergoed.

De onderzochte gedraging is op dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

3. Voorts wordt het volgende overwogen.

Verzoekster stelde dat in de diverse brieven van USZO-Groningen steeds wisselende bedragen zijn genoemd, en ook in het uitvoerige overzicht van 22 juli 1999 dat is verstrekt in het kader van het onderzoek, bedragen zijn opgenomen die niet corresponderen met de in de bijlagen vermelde bedragen. De Minister liet in reactie op het verslag van bevindingen weten dat USZO-Groningen hierover op zeer korte termijn contact zou zoeken

met verzoekster.

Voorts wordt in verband met het voorgaande nog opgemerkt dat de mededeling in de brief van USZO-Groningen van 22 maart 1999 dat verzoekster niet kon worden gegarandeerd dat zij zou worden gevrijwaard van nieuwe herzieningen van haar aanspraken over de jaren 1996 en 1997 niet zonder meer juist is. Uit het oogpunt van rechtszekerheid moet een uitkeringsgerechtigde er op kunnen vertrouwen dat de met zijn uitkering gemaakte fouten correct worden hersteld, en dat op een onherroepelijk geworden beslissing met betrekking tot een correctie in het algemeen niet ten nadele van betrokkene wordt teruggekomen. Voor een nieuwe herziening ten nadele van de uitkeringsgerechtigde is slechts plaats in geval dat is gebleken van feiten of omstandigheden die bij het nemen van het vorige besluit niet bekend waren of dat konden zijn. Daarvan is in de regel geen sprake indien een besluit tot terugvordering van teveel betaalde uitkering onjuist blijkt als gevolg van een onvoldoende nauwkeurige werkwijze van de betreffende uitkeringsinstelling bij de voorbereiding van dat besluit.

II. Ten aanzien van de afdoening verzoeksters klacht over de wijze waarop zij telefonisch te woord is gestaan

Verzoekster deed in haar brief van 20 januari 1999 onder meer haar beklag over de wijze waarop haar telefonische contacten met medewerkers van USZO-Groningen waren verlopen. In de reactie van 22 maart 1999 is USZO-Groningen op dit punt in het geheel niet ingegaan. Dit is niet juist. Indien USZO een reactie niet goed mogelijk achtte omdat verzoekster in algemene bewoordingen had aangeduid op welke punten de telefonische communicatie haars inziens tekort schoot en zij geen USZO-medewerkers bij naam noemde, had USZO verzoekster om een toelichting op haar grieven kunnen vragen of bijvoorbeeld kunnen aangeven of en zo ja in hoeverre aan verzoeksters klacht, mede in relatie tot eventuele vergelijkbare klachten, nadere aandacht zou worden gegeven.

In reactie op het verslag van bevindingen heeft de Minister overigens te kennen gegeven dat de betrokken medewerker de vragen van verzoekster die hij zelf niet kon beantwoorden had moeten voorleggen aan zijn groepsmanager of de specialist terzake, en dat USZO verzoekster verontschuldigen aanbod voor het feit dat dit niet was gebeurd.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van USZO-Groningen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, is gegrond.