



# Rapport

**Datum: 3 maart 2000**

**Rapportnummer: 2000/079**

## Klacht

Op 12 mei 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Oegstgeest, gedateerd 11 mei 1999, met een klacht over een gedraging van USZO-Groningen. Verzoekster had zich al eerder, bij brief van 1 april 1999, tot de Nationale ombudsman gewend. Haar verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen.

Naar aanleiding van verzoeksters brief van 11 mei 1999 werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, een onderzoek ingesteld.

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

Verzoekster klaagt erover dat USZO-Groningen met betrekking tot haar wachtgelduit-

kering:

1. de door haar gewerkte uren over de periode van oktober 1998 tot en met januari 1999 niet adequaat heeft verwerkt;
2. haar in eerste instantie onvoldoende heeft geïnformeerd over de hoogte van en de kortingen op haar uitkering.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de USZO-Groningen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik. Aan USZO-Groningen werden vervolgens nog nadere vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster ontvangt vanaf 1 maart 1998 een werkloosheidsuitkering van USZO-Groningen. Zij gaf eind oktober 1998 aan USZO-Groningen door dat zij vanaf 12 oktober 1998 een parttime functie had aanvaard voor acht uur per week, middels het formulier "opgave werk en sollicitaties". Verzoekster voegde bij dit formulier een aantal werkbriefjes over de weken 42, 43 en 44, omdat het aantal per week gewerkte uren wisselend was. Op de werkbriefjes stond vermeld dat verzoekster in week 42 zestien uur had gewerkt, in week 43 vijftien uur en in week 44 acht uur.

2. Bij brief van 25 november 1998, met als onderwerp "aanpassing uitkering in november 1998", deelde USZO-Groningen verzoekster mee dat door haar doorgegeven wijzigingen met betrekking tot haar uitkering begin november waren verwerkt. Bij de brief was een uitkeringsspecificatie over november 1998 gevoegd en een overzicht aanpassingen. Op het bijgevoegde overzicht stond aangegeven dat verzoekster vanaf 12 oktober 1998 (week 42) acht uren per week werkte. Tevens stond in de brief vermeld:

"De financiële consequenties van de wijzigingen zijn in uw uitkeringsspecificatie van november 1998 verwerkt. Misschien heeft u meer wijzigingen doorgegeven die nog niet op het overzicht staan. Wij hebben uw wijzigingen dan nog niet verwerkt. Zodra wij de nieuwe wijzigingen hebben verwerkt, krijgt u hiervan weer een overzicht van aanpassingen."

3. USZO-Groningen verzond op 28 november 1998 aan verzoekster een formulier "opgave werk en sollicitaties", waarop stond aangegeven dat verzoekster volgens de gegevens van USZO-Groningen van 26 oktober tot 2 november 1998 (week 44) acht uur had gewerkt.

4. Op 5 december 1998 zond verzoekster het formulier "opgave werk en sollicitaties" retour aan USZO-Groningen, onder bijvoeging van een formulier "wijzigingen uitkering", waarop zij de gewerkte uren in de weken 45, 46, 47 en 48 doorgaf, namelijk respectievelijk acht, negentien, zeven en zeven uren.

5. In het overzicht aanpassingen, gevoegd bij de brief van 22 december 1998, met als onderwerp "aanpassing uitkering in december 1998", gaf USZO-Groningen onder meer aan hoeveel uren verzoekster volgens USZO-Groningen had gewerkt in de weken 42, 43, 44 en 45, namelijk respectievelijk zestien, vijftien, acht en nul uren. Als bijlage was bij de brief tevens de uitkeringsspecificatie over december 1998 gevoegd.

6. Op 26 december 1998 zond USZO-Groningen een formulier "opgave werk en sollicitaties" aan verzoekster. Op het formulier stond aangegeven dat verzoekster volgens de gegevens van USZO-Groningen in december 1998 geen inkomsten had.

7. Bij brief van 16 februari 1999 diende verzoekster een klacht in bij USZO-Groningen over onder meer de administratieve afhandeling van de herziening van haar uitkering, naar aanleiding van de door haar gewerkte uren. Zij bracht daarbij onder meer het volgende naar voren:

"Ondergetekende belt onmiddellijk (na de brief van USZO-Groningen van 28 november 1998; N.o.) naar USZO om te controleren of USZO wel alle informatie heeft kunnen verwerken. Dat blijkt inderdaad het geval te zijn: de uren zoals vermeld op de werkbriefjes van oktober staan in de USZO computer. Tevens wordt haar dan door de USZO medewerker aangeraden voor opgave van het gewerkte aantal uren in het vervolg gebruik te maken van het daartoe bestemde formulier "wijzigingen uitkering", dat haar desgevraagd ter beschikking wordt gesteld. De "opgave werk en sollicitaties" over november voorziet ondergetekende daarom van een bijlage "wijziging uitkering", alsook weer van kopieën van werkbriefjes ten bewijze van het gewerkte aantal uren over de weken 45, 46, 47 en 48. Het gaat dan overigens in totaal om een aanzienlijk aantal uren (een en veertig uren, om precies te zijn).

In diezelfde periode ontvangt ondergetekende van CASO een "Specificatie betreffende uitkering BWOO". Daaruit blijkt dat er inmiddels een herziene berekening is over oktober, en dat ondergetekende daarom een bedrag moet terugbetalen. Over de maand november zelf staat een uitkeringsbedrag vastgesteld dat lager is dan het gebruikelijke. Het lijkt er dan dus op dat USZO alvast rekening houdt met de te verwachten verdiensten uit de part time baan over november, maar bij de specificatie ontbreekt verdere uitleg over het hoe en waarom van de veranderingen.

Op 22 december verstuurt USZO Groningen aan ondergetekende een "Overzicht aanpassingen". Hieruit blijkt dat USZO inmiddels de gewerkte uren over de maand oktober (sic!) heeft verwerkt. Het betreft een overzicht van de weken 42 (dat is dus de **tweede** keer dat die week op een overzicht aanpassingen van USZO figureert), 43, 44 en 45. In de toelichting bij dat overzicht vermeldt USZO dat de wijzigingen in de omvang van mijn werkzaamheden "per kalenderweek op de maandag" worden verwerkt. Desondanks zijn de, door ondergetekende tijdig ter beschikking van USZO gestelde, gegevens mbt gewerkte uren over de weken 46 t/m 49 (bedoeld is 48; N.o.) niet verwerkt. Ondergetekende neemt daarop direct telefonisch contact op met USZO, om te vragen waarom de door haar opgestuurde informatie over in november gewerkte uren niet was opgenomen in dat overzicht, hoewel de informatie op de verzenddatum van USZO's overzicht dus al lang beschikbaar was. Een medewerker van USZO kon ondergetekende vervolgens, op basis van USZO's geautomatiseerde informatiesysteem, precies vertellen hoeveel uren ondergetekende had gewerkt in november. Deze gegevens kwamen week voor week exact overeen met de door ondergetekende opgegeven informatie. Dat leek haar dus allemaal toch in orde.

In diezelfde periode ontvangt ondergetekende van CASO weer een "Specificatie betreffende uitkering BWOO". Daarin worden herzieningen weergegeven van de wachtgelduitkeringen over de maanden juli en augustus/september, maar ook over oktober (dit is dan dus de tweede herziening over die maand) en over november. Verdere toelichting ontbreekt. Op een ander blad staat vermeld dat ondergetekende een nabetalings zal ontvangen (waarvan ook volstrekt onduidelijk blijft waarop die is gebaseerd). En voor

de maand december heeft USZO ondergetekende , op al even duistere gronden, een volledige wachtgeld uitkering toegedacht. Echter, reeds **begin december** beschikte USZO over de exacte informatie met betrekking tot de uren die ondergetekende gewerkt heeft in de maand november. Nogmaals: USZO wéét op dat moment dus al lang dat ondergetekende **ook in november** betaalde arbeid heeft verricht die van invloed is op de hoogte van haar wachtgeld uitkering. Ze weet ook precies het aantal gewerkte uren.

Op 26 december verstuurt USZO tevens het maandelijks formulier "opgave werk en sollicitaties" met daarbij weer de gebruikelijke begeleidende brief "zo staat u bij ons geregistreerd". Ondergetekende was wel verbaasd over de opmerking aldaar "U had geen werkzaamheden en inkomsten in december 1998 die van invloed zijn op uw uitkering." De USZO medewerker had ondergetekende er immers enkele dagen tevoren van weten te overtuigen dat de door laatstgenoemde keurig gemelde "gewerkte uren" toch wel degelijk door USZO geregistreerd waren... Ondergetekende ziet daarom dit keer geen aanleiding om telefonisch contact op te nemen. Ze vult het formulier "opgave werk en sollicitaties" in, en voegt weer de benodigde bijlagen toe met gegevens over de in die periode door haar gewerkte uren.

Eind januari ontvangt ondergetekende van CASO wederom een "Specificatie betreffende uitkering BWOO". Daarop staan herzieningen over de maanden november (dat is dan al de tweede herziening over diezelfde maand) en december. In twee aparte kolommen staan daarvan de financiële consequenties "Incidentele betaling herziening 1998" en "Terugbetaling". Het lijkt er plotseling op dat in januari een bedrag van maar liefst Hfl 930,76 zal worden ingehouden op het wachtgeld. Ondergetekende schrikt uiteraard van de hoogte van dat bedrag en begrijpt niet waarop die herzieningen zijn gebaseerd. Zij heeft dan van USZO nl nog steeds geen "overzicht aanpassingen" over de maanden november en december ontvangen (dat heeft ze overigens, tot op de dag van verzenden van deze brief, nog steeds niet). Naar aanleiding hiervan neemt zij eind januari telefonisch contact op met USZO Groningen.

Dat gesprek verloopt moeizaam (...), maar de contactpersoon USZO Groningen deelt mee dat USZO abusievelijk over november en december wachtgeld heeft uitgekeerd als zou ondergetekende in die maanden geen werkzaamheden hebben verricht. (Ten overvloede: dit dus ondanks de door ondergetekende tijdig en op geëigende wijze aan USZO verstrekte informatie.) En dat die uitkeringen daarom nu in januari 1999 worden herzien. In verband met afsluiting van het fiscale jaar zou het bedrag van het teveel ontvangen wachtgeld over november en december bruto worden ingehouden op het bedrag dat anders in januari zou worden overgemaakt. Ondergetekende vraagt tevens opheldering waarom de inhouding een bruto -en geen netto- bedrag betreft, terwijl het abusievelijk wellicht teveel betaalde wachtgeld toch netto was overgemaakt. Contactpersoon USZO legt uit: het feit dat die herziening wordt ingehouden als bruto bedrag hangt samen met het verwerken van deze gegevens na afsluiting van het fiscale jaar. Hij vertelde overigens niet wannéér USZO het fiscaal jaar dan afsloot. Hij legt uit dat daarvoor twee mogelijke

redenen zijn: ofwel ondergetekende heeft de benodigde gegevens te laat ter beschikking gesteld aan USZO, ofwel USZO loopt achter in de verwerking van de gegevens. Echter,

USZO heeft aan ondergetekende niet tevoren kenbaar gemaakt dat zij ivm "afronding fiscaal jaar" haar gegevens op bepaald moment moest inleveren

USZO heeft ondergetekende evenmin medegedeeld dat zulks anders repercussies zou hebben voor de manier waarop de herziening van de wachtgelduitkering zou worden uitgevoerd.

Ondergetekende heeft USZO tijdig van benodigde informatie voorzien, want USZO beschikte reeds begin december over de werkbriefjes van november (en USZO heeft rond 22 december bewezen dat de gegevens over november toen al bij USZO waren ingevoerd). De informatie over de gewerkte uren in week 50 van december (dat waren overigens maar acht uren) kreeg USZO begin januari weer met het formulier "opgave werk en sollicitaties".

(...)

Ondergetekende is het nu méér dan zat en wil opheldering en excuses. Zij eist bij deze per omgaande en aangetekende post:

dat USZO haar het gebruikelijke "overzicht aanpassingen" over de maanden november en december stuurt;

dat USZO haar een "overzicht aanpassingen" over de maand januari stuurt;

dat USZO haar een brief stuurt waarin USZO aan ondergetekende excuses aanbiedt voor de ondoorzichtige, trage en soms onbehoorlijke werkwijze van USZO in dezen jegens ondergetekende, zowel in de administratieve verwerking van ter beschikking gestelde gegevens als in de telefonische afhandeling van vragen daarover van ondergetekende;

dat USZO aan haar een brief stuurt waarin voor ééns en voor altijd duidelijk wordt, en nu gaat het over de periode van oktober 1998 tot en met januari 1999, welke bedragen ondergetekende aan wachtgeld heeft ontvangen, waarop zij recht had gezien de hoeveelheid gewerkte uren, hoeveel ze dan dus "te veel" heeft ontvangen en hoe USZO dat nadien heeft verrekend. (NB: in januari heeft ondergetekende de taak voor het uitzendbureau afgerond.) Bij het maken van dat overzicht moet dan rekening worden gehouden met het volgende punt:

Daarnaast eist ondergetekende

dat USZO per omgaande aan haar overmaakt het bedrag dat zo groot is als het verschil tussen a) het ingehouden bedrag (Hfl 930,76) aan herziening wachtgeld november en

december, en b) het door USZO over die maanden abusievelijk teveel uitgekeerde netto bedrag.

dat USZO per omgaande aan haar overmaakt het bedrag dat het resultaat is van de berekening in bovengenoemde brief over de periode van oktober 1998 tot en met januari 1999..."

8. Op 24 februari 1999 zond USZO-Groningen verzoekster een brief met als onderwerp "aanpassing uitkering in februari 1999", met als bijlagen een overzicht aanpassingen en een uitkeringsspecificatie over februari 1999.

9. USZO-Groningen berichtte verzoekster in reactie op haar brief van 16 februari 1999 op 12 april 1999 onder meer het volgende:

"Wij hebben de omvang van uw uitkering over de maanden november en december 1998 en januari 1999 als volgt vastgesteld:

Vanaf Gewerkte uren Omvang uitkering Reden wijziging

26-10-1998 8,00 30,00 gewerkte uren START

09-11-1998 19,00 19,00 gewerkte uren START

16-11-1998 7,00 31,00 gewerkte uren START

30-11-1998 0,00 38,00 niet gewerkt

07-12-1998 8,00 30,00 gewerkte uren START

14-12-1998 0,00 38,00 niet gewerkt

11-01-1999 12,00 26,00 gewerkte uren START

18-01-1999 5,30 32,30 gewerkte uren START

25-01-1999 0,00 38,00 niet gewerkt

Uw uitkeringspercentage bedraagt:

van 01-03-1998 tot 01-03-1999 78%

van 01-03-1999 tot 01-03-2001 100% minimumloon

Uitbetaling uitkering oktober 1998 t/m januari 1999

De maand oktober 1998 is in de maand november 1998 herberekend. In eerste instantie heeft de uitkering voor 38,00 uren/minuten uitbetaald. U heeft op uw Opgave Werk & Sollicitatie van oktober 1998 aangegeven, dat u met ingang van 12 oktober 1998 voor 8,00 uren/minuten via START bent gaan werken. Wij hebben dit verwerkt in de maand november 1998.

#### Specificatie november 1998

De uitbetaling van oktober 1998 is als volgt vastgesteld:

$$\text{Fl. } 193,56 \times 21,75 \times 100:108 \times 78\% \times 11:31 = \text{Fl. } 1078,89$$

$$\text{Fl. } 193,56 \times 21,75 \times 30:38 \times 100:108 \times 78\% \times 20:31 = \text{Fl. } 1548,65$$

Het totale bruto bedrag van oktober 1998 is dan Fl. 2627,54

Toelichting op deze formule:

- \* Fl. 193,56 is het dagloon
- \* de factor 21,75 staat voor het aantal werkbare dagen per maand
- \* de factor 100:108 betreft de reservering van de vakantietoelage
- \* 78% is het uitkeringspercentage
- \* 30:38= is de omvang van de uitkering afgezet tegen de maximale omvang van de uitkering
- \* 11:31 (= deeltijdfactor voor de berekening van de eerste 11 dagen van oktober die 31 dagen telt)

De werkbriefjes hebben wij helaas niet meer in november 1998 kunnen verwerken. Daarom is in december 1998 de uitkering opnieuw berekend over de maanden oktober en november 1998. Op de uitkeringsspecificatie van december 1998 staan ook de maanden juli t/m september 1998 afgedrukt, maar de bruto uitkeringsbedragen zijn niet gewijzigd.

#### Specificatie december 1998

In december 1998 hebben we rekening gehouden met de volgende omvang(en) van de uitkering:

12-10-1998 tot 19-10-1998 22,00 uren/minuten

19-10-1998 tot 26-10-1998 23,00 uren/minuten



26-10-1998 tot 02-11-1998 30,00 uren/minuten

vanaf 02-11-1998 38,00 uren/minuten

Dit leverde voor oktober 1998 een terugbetaling op van Fl. 271,02.

WAS: Fl. 2627,54 (zie specificatie november 1998)

IS : Fl. 2356,52 -/- (zie specificatie december 1998)

=====

Fl. 271,02

Voor de maand november 1998 leverde dit een nabetaling op van Fl. 618,77:

WAS: Fl. 2400,40 (zie specificatie november 1998)

IS : Fl. 3019,17 -/- (zie specificatie december 1998)

=====

Fl. 618,77

Dit heeft geleid tot een nabetaling van Fl. 347,75 (Fl. 618,77 -/- Fl 271,02).

Specificatie januari 1999

De uitbetalingen van november 1998 en december 1998 zijn in januari 1999 herzien, omdat wij toen uw werkbriefjes van START vanaf week 45 verwerkt hebben.

Wij hebben rekening gehouden met de volgende omvangen:

02-11-1998 tot 09-11-1998 30,00 uren/minuten

09-11-1998 tot 16-11-1998 19,00 uren/minuten

16-11-1998 tot 30-11-1998 31,00 uren/minuten

30-11-1998 tot 07-12-1998 38,00 uren/minuten

07-12-1998 tot 14-12-1998 30,00 uren/minuten

vanaf 14-12-1998 38,00 uren/minuten

Dit heeft geleid tot een terugbetaling van Fl. 910,73 (bruto) en Fl. 930,76 (netto). Omdat een gedeelte van het teveel ontvangen bedrag betrekking heeft op een reeds afgesloten

belastingjaar, wordt een hoger bedrag van u teruggevorderd dan aan u netto teveel is uitgekeerd. Dit komt, omdat wij over het bedrag dat betrekking heeft op het afgesloten belastingjaar, loonheffing hebben afgedragen aan de Rijksbelastingdienst.

Op grond van artikel 30 van de Algemene Wet inzake de Rijksbelastingen kan de Rijksbelastingdienst uitsluitend aan de belastingplichtige (in dit geval u) en niet aan de inhoudingsplichtige (in dit geval USZO-Groningen) teruggaaf verlenen. Na afloop van het lopende belastingjaar ontvangt u een jaaropgave waarbij met het bovenstaande rekening wordt gehouden.

U zult zo spoedig mogelijk nader bericht van de afdeling Innen ontvangen over de verrekening van het bruto gedeelte van de terugbetaling.

Specificatie februari 1999

Op de uitkeringspecificatie van februari 1999 is de uitbetaling over januari 1999 herzien. In de maand januari 1999 heeft de uitkering volledig uitbetaald voor 38,00 uren/minuten.

Op de ontvangen bijlage van 4 februari 1999 blijkt, dat er over week 2 en 3 1999 nog gewerkte uren in mindering moesten worden gebracht.

Wij hebben rekening gehouden met de volgende omvang(en):

van 14-12-1998 tot 11-01-1999 38,00 uren/minuten

van 11-01-1999 tot 18-01-1999 26,00 uren/minuten

van 18-01-1999 tot 25-01-1999 32,30 uren/minuten

van 25-01-1999 tot heden 38,00 uren/minuten

Dit heeft geleid tot terugbetaling van Fl. 317,80 (bruto).

Specificatie maart 1999

Vanaf 1 maart 1999 maakt u aanspraak op uitbetaling van het minimumloon.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben en bieden u onze welgemeende excuses aan voor het ontstane ongemak."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht en naar verzoeksters brief van 16 februari 1999, weergegeven onder A. 7.

Verzoekster gaf in haar verzoekschrift aan dat zij uiteindelijk door de brief van 12 april

1999 wel duidelijkheid had gekregen over haar uitkering, maar dat dit volgens haar in een veel eerder stadium had moeten.

### C. Standpunt uszo-groningen

1. In reactie op de klacht bracht USZO-Groningen onder meer het volgende naar voren:

"(Verzoekster; N.o.) heeft recht op een werkloosheidsuitkering ingevolge het Besluit Werkloosheid onderwijs-en onderzoekpersoneel (BWO) vanaf 1 maart 1998. De omvang van haar uitkering is vastgesteld op 38,00 uren/minuten. De feitelijke omvang van de uitkering wordt beïnvloed door de mate van werkloosheid. Bij het verrichten van werkzaamheden worden de gewerkte uren per week in mindering gebracht op omvang van de uitkering.

Op 4 november 1998 ontving USZO-Groningen van (verzoekster; N.o.) het formulier 'wijzigen opgave werk en sollicitatie' samen met kopieën van de werkurenbriefjes van uitzendbureau Start over de weken 42, 43 en 44, 1998. Op de opgave zelf meldt zij dat zij vanaf 12 oktober 1998 voor 8 uren werkzaamheden heeft aanvaard.

De verwerking van voornoemde gegevens heeft in twee etappes plaatsgevonden: in de maand november 1998 is de omvang van de uitkering vanaf 12 oktober 1998 verlaagd van 38,00 naar 30,00 uren, minuten. Vervolgens zijn aan de hand van werkurenbriefjes alsnog het juiste aantal gewerkte uren van de weken 42 tot en met 44, 1998 in het uitkeringssysteem, inclusief het CASO verwerkt. Dit laatste gebeurt in de verwerkingsmaand december 1998. (Het CASO-systeem wordt door USZO-Groningen gebruikt voor de berekening en uitbetaling van uitkeringen).

De werkurenbriefjes over de weken 45, 46, 47 en 48, 1998 ontving USZO-Groningen op 9 december 1998. De verwerking van deze mutaties vond plaats in de verwerkingsmaand januari 1999. Daarbij werd tevens de gewerkte uren van week 50, 1998, conform opgave van betrokkene (ontvangen op 6 januari 1999), meegenomen. In de brief van 12 april 1999, (...), wordt dit nader verklaard.

Tenslotte ontving USZO-Groningen op 4 februari 1999 de werkurenbriefjes van week 2 en 3, 1999. De verwerking van deze laatste gegevens vond plaats in de maand februari 1999.

Reactie op de door u geformuleerde klacht.

1. De werkurenbriefjes over de weken 42 tot en met 48, 1998 zijn niet adequaat verwerkt. Daarbij dient de volgende kanttekening worden geplaatst. USZO-Groningen maakt voor de vaststelling en betaling van uitkeringen gebruik van twee aparte systemen. In het uitkeringssysteem worden de hoogte en duur van de uitkeringen vastgesteld en vervolgens gemuteerd in het CASO-systeem. Het CASO-systeem werkt met een dead-line, waardoor mutaties voor ± de 11e van iedere verwerkingsmaand moeten worden verwerkt. De

tijdsruimte tussen ontvangst van de inkomstgegevens en de verwerking ervan is dus kort. De verwerking van de inkomstgegevens is daarom niet in alle gevallen mogelijk in de maand volgend op waarop de opgave betrekking heeft.

2. (Verzoekster; N.o.) is mijns inziens uiteindelijk wél voldoende geïnformeerd over de kortingen op haar uitkering. De niet tijdige verwerking van de gewerkte uren heeft de inzichtelijkheid van haar uitkeringsaanspraak op enig moment geen goed gedaan.

Haar telefonische verzoeken om duidelijkheid zijn kennelijk niet overgekomen. Dit laatste is waarschijnlijk te wijten aan het volgende: op het moment dat (verzoekster; N.o.) bij USZO-Groningen informeert naar de verwerking van haar opgave van de gewerkte uren, wordt door de betreffende medewerker het uitkeringssysteem geraadpleegd. De daar geregistreerde uren kloppen met de opgave. De vertaling van bedoelde gegevens naar het CASO heeft in sommige gevallen nog niet plaatsgevonden.

Als er op een uitkering mutaties plaatsvinden die de hoogte van de uitkering beïnvloeden, volgt er aan het eind van de maand waarin de mutaties plaatsvinden altijd een brief waarin de nieuwe situatie wordt vermeld. Tegen bedoelde aanpassing van de uitkering kan bezwaar in de zin van de Awb worden ingesteld.

(Verzoekster; N.o.) heeft drie van dergelijke brieven, waarin duidelijk de op dat moment 'actuele' situatie is meegedeeld, toegestuurd gekregen.

Het betreft de brieven van 25 november 1998, (...), van 22 december 1998, (...) en van 24 februari 1999, (...).

Ten aanzien van uw nadere vragen het volgende:

(...)

De oorzaak van niet tijdige verwerking van de werkbriefjes heeft te maken met krappe tijdsspanne tussen ontvangstdatum en de dead-line van CASO.

Het beleid ten aanzien van de verwerking van de werkbriefjes is erop gericht dat de werkbriefjes in de maand volgend op die waarop ze betrekking hebben worden verwerkt.

In eerder genoemde brieven van 25 november, 22 december 1998 en 24 februari 1999 wordt een overzicht gegeven van de aanpassingen van de uitkering die in de betreffende maand zijn doorgevoerd. Hieruit kan (verzoekster; N.o.) opmaken hoe de situatie in vermelde maand is. Gelijktijdig ontvangt zij een uitkeringsspecificatie."

2. In antwoord op nadere vragen berichtte USZO-Groningen bij brief van respectievelijk 12 oktober 1999, 15 november 1999 en 1 december 1999 het volgende:

"1) Door (verzoekster; N.o.) is op het formulier "Opgave werk en Sollicitaties"(OWS) over de maand oktober 1998 aangegeven dat zij met ingang van 12 oktober 1998 voor 8 uren per week werkzaam was. Dit formulier is op 11 november 1998 verwerkt (CASO-verwerkingsmaand november 1998). Het bijbehorende werkbriefje, waarop een betrekking van 16 uren per week is aangegeven, is ten gevolge van een gescheiden werkstroom op 20 november 1998 verwerkt (CASO-verwerkingsmaand december 1998).

2) Het werkbriefje, behorende bij het formulier OWS over de maand november 1998 en met de gegevens van week 45, is op 9 december 1998 ontvangen. De inbreng van deze gegevens heeft op 18 december 1998 in het UO-systeem plaatsgevonden (CASO-verwerkingsmaand januari 1999). Doordat er bij de opmaak van het overzicht van 22 december 1998 geen gegevens vanaf week 45 waren meegenomen is vanaf deze week 0 gewerkte uren vermeld.

3) Het aantal uren dat (verzoekster; N.o.) op haar ingezonden werkbriefjes heeft vermeld is als volgt:

- Week 42 = 16 uren 0 minuten , ontvangstdatum 4 november 1998

- Week 43 = 15 uren 0 minuten , ontvangstdatum 4 november 1998

- Week 44 = 8 uren 0 minuten , ontvangstdatum 4 november 1998

- Week 45 = 8 uren 0 minuten , ontvangstdatum 9 december 1998

4) De in de berichtgeving van 25 november 1998 aangegeven uitkeringsaanpassingen zijn in de CASO-verwerkingsmaand november 1998 meegenomen. De in de berichtgeving van 22 december 1998 aangegeven uitkeringsaanpassingen zijn in de CASO-verwerkingsmaand december 1998 meegenomen. De in de berichtgeving van 24 februari 1999 aangegeven uitkeringsaanpassingen zijn in de CASO-verwerkingsmaand januari 1999 meegenomen.

5) In de CASO-verwerkingsmaand januari 1999 is een wijziging van de uitkeringsomvang vanaf 2 november 1998 verwerkt. De berichtgeving hiervan moet dan normaal gesproken ook in januari 1999 plaatsvinden. De reden waarom pas op 24 februari 1999 hierover bericht is verzonden is onbekend. Aangezien het hier een systeembrief betreft die automatisch verzonden wordt, zal de reden van deze verlate verzending worden uitgezocht.

6) Een brief met datum 28 november 1998 is mij niet bekend. Er is in de berichtgeving van 25 november 1998 een wijziging aangegeven vanaf 12 oktober 1998, maar vermeld niets afwijkends over de week van 26 oktober 1998 tot 2 november 1998.

7) In een berichtgeving over een aanpassing uitkeringsomvang wordt niet aangegeven welke aangeleverde gegevens daarvoor zijn gebruikt. Hoewel op het voorblad van een berichtgeving het volgende wordt meegedeeld: "Als de reden van de wijzigingen een andere is dan uren die u heeft gewerkt, vindt u deze reden op het overzicht", wordt niet aangegeven waar deze informatie vandaan komt. Momenteel wordt onderzocht of en in hoeverre hier verbetering in kan worden aangebracht."

"In het op 28 november 1998 aan (verzoekster; N.o.) over de maand november 1999 (bedoeld is 1998; N.o.) toegezonden formulier "Opgave werk en Sollicitaties" zijn de tot dan toe bij USZO bekende gegevens over de maand november 1998 verwerkt. De gegevens vanaf 12 oktober 1998 zijn in deze opgave niet verwerkt omdat dit gegevens zijn die betrekking hebben op de maand oktober 1998. Op 25 november 1998 is in de aan (verzoekster; N.o.) toegezonden brief (...) de wijziging van haar uitkering per 12 oktober 1998 aangegeven."

"Uit het aangegeven onderzoek is het volgende gebleken: Op 13 januari 1999 sluit de CASO-boekmaand januari 1999. Alle verwerkte gegevens van een latere datum gaan niet meer met de maand januari 1999. Ondanks het feit dat de fiattering van wijzigingen in de omvang van de uitkering op 14 januari 1999 heeft plaatsgevonden zijn de gegevens toch in de maand januari 1999 verwerkt. De reden waarom de wijzigingen toch in de maand januari 1999 zijn verwerkt is tot mijn spijt niet te achterhalen. Wel geeft dit een verklaring voor het feit dat de berichtgeving van de omvangwijziging van de uitkering in de maand februari 1999 is verzonden.

In de maand december 1999 is in het kader van een nieuwe schrijfwijze voor USZO -Groningen, in de berichtgeving van de wijziging van de omvang van een uitkering, tevens meegenomen dat hierin aangegeven wordt of er sprake is van een wijziging ten gevolge van een CADO-melding (een wijziging vanuit de CASO-gegevens; N.o.) dan wel dat er sprake is van een wijziging naar aanleiding van de door een uitkeringsgerechtigde ingezonden gegevens. Dit zal voor een belanghebbende een beter overzicht kunnen bieden in de vraag naar aanleiding waarvan de herrekening van een uitkering is uitgevoerd."

3. Telefonisch deelde een medewerker van USZO-Groningen mee dat in de berichtgeving over de wijziging van de omvang van een uitkering naar aanleiding van door een uitkeringsgerechtigde verstrekte gegevens, niet wordt aangegeven welke gegevens precies zijn verwerkt. Op zich is het wel het uiteindelijk streven van USZO-Groningen, om dat te vermelden. Op welke termijn dit zou gaan gebeuren, was nog niet bekend.

## **Beoordeling**

I. Ten aanzien van de adequate verwerking van gegevens

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat USZO-Groningen met betrekking tot haar wachtgelduitkering de door haar gewerkte uren over de periode van oktober 1998 tot en met januari 1999 niet adequaat heeft verwerkt.

2. In reactie op de klacht gaf USZO-Groningen aan dat de door verzoekster over de betreffende periode verstrekte gegevens niet steeds tijdig waren verwerkt. Het streven, om de inkomensgegevens te verwerken in de maand volgend op de maand waarop de opgave betrekking heeft, was niet in alle gevallen mogelijk geweest. Dit kwam omdat niet altijd de uiterste datum kon worden gehaald ter aanlevering van de mutaties aan het CASO-systeem (het systeem voor de berekening en uitbetaling van uitkeringen), omdat de tijdsruimte tussen de aanlevering van gegevens en de verwerking kort is.

3. Zoals USZO-Groningen zelf ook al heeft aangegeven, heeft USZO-Groningen verzoeksters gegevens over bovengenoemde periode niet adequaat verwerkt. De reden daarvoor kan wel dienen als verklaring, maar is van intern organisatorische aard en kan daarom niet gelden als rechtvaardiging.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van de informatie over de hoogte van en de kortingen op de uitkering**

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat USZO-Groningen haar in eerste instantie onvoldoende heeft geïnformeerd over de hoogte van en de kortingen op haar uitkering.

2. In reactie op de klacht gaf USZO-Groningen aan dat verzoekster uiteindelijk (bij brief van 12 april 1999) wel voldoende was geïnformeerd. De inzichtelijkheid van verzoeksters uitkeringsaanspraak was voor haar in eerste instantie echter niet altijd voldoende geweest, omdat de gegevens niet steeds tijdig door USZO-Groningen waren verwerkt. Teneinde de inzichtelijkheid te verbeteren vermeldt USZO-Groningen vanaf december 1999 of een wijziging het gevolg is van via het CASO-systeem verstrekte gegevens, of van door betrokkene verstrekte gegevens.

3. Uit de bevindingen komt naar voren dat de onduidelijkheid voor verzoekster met name werd veroorzaakt, doordat USZO-Groningen niet aangaf welke van de door verzoekster verstrekte gegevens aanleiding gaven tot een bepaalde wijziging in de uitkering. Verzoekster kon aldus op basis van de haar toegestuurde stukken niet controleren of een bepaalde wijziging in haar uren correct was verwerkt. Het uiteindelijk streven van USZO-Groningen is wel om eerdergenoemde gegevens te vermelden, maar zij kon niet aangeven op welke termijn dit zou gebeuren. Dat geeft aanleiding om in dit rapport een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt 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.

## **AANBEVELING**

De Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat USZO-Groningen op korte termijn bij berichtgeving over wijzigingen in de uitkering vermeldt op grond van welke door betrokkene verstrekte gegevens deze wijziging wordt ingevoerd.