



Rapport

Datum: 11 januari 2000

Rapportnummer: 2000/009

Klacht

Op 3 mei 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw T. te Vlaardingen, met een klacht over een gedraging van USZO-Heerlen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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

Verzoekster klaagt erover dat USZO-Heerlen nog geen gevolg heeft gegeven aan de bij herhaling gedane toezeggingen, voor het laatst op 30 maart 1999, om duidelijkheid te verstrekken over haar arbeidsongeschiktheidsuitkering en om de daaromtrent al geruime tijd bestaande problemen definitief op te lossen.

Achtergrond

1. Op 12 juni 1998 bracht de Nationale ombudsman rapport 98/228 uit naar aanleiding van een klacht van verzoekster over de wijze waarop USZO-Heerlen had gehandeld met betrekking tot de vaststelling en uitbetaling van de uitkering die zij van USZO-Heerlen ontvangt. De Nationale ombudsman oordeelde de klacht gegrond, onder meer met betrekking tot het ontbreken van een duidelijke toelichting op een herziening van de uitkering van de maand september 1997, een daaruit voortgekomen vordering en het feit dat de behandelingsduur van verzoeksters bezwaarschrift van 9 oktober 1997 de in artikel 87 c van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) genoemde termijn van 13 weken ruimschoots was overschreden.

2. In geval van arbeidsongeschiktheid heeft overheids- en onderwijspersoneel een aanspraak op een uitkering ingevolge de WAO en/of een uitkering ingevolge het Pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP. Beide uitkeringsregelingen worden uitgevoerd door USZO-Heerlen: de WAO in opdracht van het Landelijk instituut sociale verzekeringen, het Pensioenreglement namens de Stichting Pensioenfonds ABP. Dit pensioenfonds is geen bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) te Amsterdam 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. Tevens werd USZO verzocht te reageren op enige nadere vragen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van betrokkenen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen en aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster heeft sinds 1 januari 1996 recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering, die tot 5 maart 1997 was gebaseerd op een mate van arbeidsongeschiktheid van 45-55% en daarna op een percentage van 80-100%. Tot 1 april 1998 had verzoekster ook inkomsten uit dienstbetrekking. Omdat verzoekster in deze betrekking was herplaatst ontving zij een zgn. herplaatsingstoelage van de Stichting Pensioenfonds ABP.

USZO-Heerlen vorderde van verzoekster per ongedateerde brief, die door haar rond 5 september 1997 werd ontvangen, een bedrag terug van f 21.753,98. Deze vordering was ontstaan doordat USZO-Heerlen in maart 1997 verzoeksters uitkering over 1996 had uitbetaald, echter zonder de al verstrekte voorschotten daarmee te verrekenen. Verzoekster diende met betrekking tot deze vordering op 9 oktober 1997 een bezwaarschrift in, dat zij op 27 september 1999 introk.

2. Verzoekster heeft in verband met de gang van zaken rond haar uitkering, de afdoening van haar bezwaarschrift en de terugvordering van de voorschotten en de teveel betaalde herplaatsingstoelage, onder meer op 4 februari, 14 juli 1998, 9 en 10 februari 1999, brieven aan USZO geschreven en een aantal keren met USZO-medewerkers gebeld, onder meer op 18 en 24 februari, 1, 17, 29 en 30 maart 1999.

Naar aanleiding van een telefonische vraag van verzoekster op 15 maart 1999 over de haar toegezonden jaaropgave, ontving zij van USZO een brief gedateerd 24 maart 1999 met onder meer het volgende:

“U heeft een gecorrigeerde jaaropgave ontvangen, waarin de te lage jaaropgave 1996 en de te hoge opgave 1997 zijn hersteld, derhalve zijn de cumulatieven van december 1998 niet gelijk aan de bedragen op de jaaropgave.

Voor de belastingaangifte van 1998 kunt u bij de inspecteur van de belastingen middeling aanvragen over het belastbaar loon”.

3. Verzoekster schreef haar contactpersoon bij USZO op 28 april 1999 onder meer het volgende:

“Ons laatste telefonische contact dateert al weer van 30 maart jl. U deed verslag van het overleg dat u met de verantwoordelijke leidinggevende van de Verwerkingsunit (het onderdeel dat verzoeksters uitkering verzorgt; N.o.) heeft gevoerd. Door deze unit zou zo snel mogelijk contact met mij opgenomen worden teneinde een aantal lopende zaken te bespreken. U duidde zelfs op de mogelijkheid om gezamenlijk rond de tafel te gaan zitten. Vervolgens **gebeurde er niets**. Noch telefonisch noch schriftelijk heb ik iets van de Unit vernomen.

Ik begrijp heel goed dat u in uw positie volledig afhankelijk bent van de diverse medewerkers van USZO. Ik ontkom er echter niet aan om u deelgenoot te maken van mijn steeds verder toenemende frustraties met betrekking tot de handelwijze van de USZO-medewerkers, die “mijn zaak” in behandeling hebben. Ik begrijp ook heel goed, dat ik ongetwijfeld niet de enige zal zijn die om aandacht vraagt. Ondanks al mijn begrip zal ik echter toch blijven strijden voor een spoedige afwikkeling van “mijn zaak”, al was het maar om mijzelf te beschermen tegen een verdere verslechtering van mijn gezondheid. Zoals u weet heeft ook de Nationale ombudsman mijn dossier nog steeds in behandeling en volgt hij de verdere gang van zaken op de voet.

Voor de goede orde zet ik de lopende zaken nog even op een rijtje:

***Vorderingen:**

Er bestaan op dit moment 3 vorderingen:

- **vordering van f 21.753,98** betreffende uitbetaalde voorschotten. Tegen deze vordering loopt een bezwaarschrift van 9 oktober 1997 met een aanvulling daarop van 15 januari (bedoeld is: 4 februari; N.o.) 1998 en een herhaling daarvan op 10 februari 1999. Op mijn verrekeningsvoorstel (waar USZO zelf om gevraagd heeft) van 9 oktober 1997 met een herhaling daarvan van 9 februari 1999 is nimmer gereageerd. (...)

- **vordering van f 3.055,16 + f 31,40 (bruto)** betreffende teveel uitbetaalde herplaatsingstoelage. Op mijn verrekeningsvoorstel vermeld in mijn brief van 4 februari 1998 met een herhaling daarvan in mijn brief van 10 februari 1999 is nimmer gereageerd.

- **vordering van f 18.032,30 (bruto)** betreffende.....???????

Deze vordering stond plots vermeld op de betalingsverantwoording van februari 1999. Tegelijkertijd ontving ik een brief van USZO d.d. 19 februari 1999 met als onderwerp “Omzetting aanspraken”, waarin “een vordering” aangekondigd werd. Deze brief was voor mij zeer onduidelijk en bevatte bovendien enkele onjuistheden (...) Op 25 februari jl ontving ik een brief (gedateerd 23 februari) van (...), medewerker Verwerkingsunit, met als onderwerp “Inlichtingen omtrent vordering”. Ik veronderstel dat deze brief betrekking heeft op de brief van 19 februari j.l.. Hij schrijft o.a.: “De vorderingen die op de betalingsverantwoording openstaan, zullen derhalve worden verwijderd. Het door u te

weinig genotene aan invaliditeitspensioen zal alsnog aan u worden uitbetaald.”

Echter, zowel op de betalingsverantwoording van maart als die van april staat de vordering nog vermeld en er heeft geen uitbetaling plaatsgevonden.

*Jaaropgave 1998

- Medio maart 1999 ontving ik de jaaropgave van 1998. Direct was zichtbaar dat de bedragen niet klopten. Na telefonische informatie en een schrijven hierover van 24 maart j.l. bleek mij dat de jaaropgave een gecorrigeerde opgave betrof, d.w.z. in deze jaaropgave werden de opgaves van '96 en '97 hersteld. Zou het niet juister zijn geweest als direct bij de verzending van de jaaropgave '98 deze mededeling was bijgevoegd?! Op 29 maart j.l. heb ik u telefonisch hierover gesproken. Dit heeft geresulteerd in een telefonische reactie van mevrouw S. Mijn vragen zoals “Wat zijn dan de juiste opgaven over '96, '97 en '98 / Kunnen de gegevens handmatig geleverd worden / enz” werden alle negatief beantwoord met “De computer heeft deze versie van de jaaropgave geleverd / handmatig geen gegevens / de belasting heeft wel alle gegevens / vraag daar maar middeling aan”. Voor mij heeft middeling (overigens middeling waarvan dan?) geen zin, aangezien het belastingjaar 1996 geheel is afgerond en mijn accountant over 1997 (deze jaaropgave was ook foutief) een gecorrigeerde aangifte heeft gedaan. Kortom, er dreigen belastingtechnisch dus ook nog (financiële) gevolgen.

Ik hoop dat bovengenoemde lijst voor u aanleiding zal zijn om nogmaals bij uw collega's aan de bel trekken.”

4. Verzoekster ontving in mei 1999 een betalingsverantwoording, waarop onder meer was aangegeven dat van haar WAO-uitkering en aanvullend invaliditeitspensioen van die maand, in totaal netto f 2.662,68, een bedrag van f 1.487,86 aan haar was overgemaakt. Het verschil betrof een bedrag van f 1.000, aangeduid als “Inhoudingen t.b.v. ABP/USZO” en “vakantiegeld” van - f 174,82 (negatief). In de rubriek “vorderingen” was deze inhouding niet vermeld en ook anderszins was niet aangegeven of, en zo ja, met welke schuld de inhouding was verrekend. Verzoekster wees USZO per brief van 26 mei 1999 op de met het vakantiegeld gemaakte fout, met het verzoek deze vlot te herstellen.

De aan verzoekster gezonden betalingsverantwoording van de maand juni 1999 vermeldde eveneens een post “Inhoudingen tbv ABP/USZO” van f 1.000. Ook deze specificatie bevatte geen toelichting op de inhouding.

5. USZO-Heerlen informeerde verzoekster per brief van 5 juli 1999 over de beslissing van de Stichting Pensioenfonds ABP om haar herplaatsingstoelage per 1 april 1998 te beëindigen in verband met haar ontslag uit haar dienstbetrekking. Het invaliditeitspensioen en de WAO-uitkering van verzoekster bedroeg per 1 april 1998 70% van het ambtelijk jaarinkomen in haar oorspronkelijke betrekking, per maand f 3.577,51.

USZO wees er verder op dat er vanaf 1 april 1998 teveel WAO-uitkering en invaliditeitspensioen was betaald, en dat het teveel betaalde bedrag zou worden verrekend met haar vakantiegeld per mei 2000.

6. Verzoekster diende tegen deze beslissing van 5 juli 1999 op 11 augustus 1999 een bezwaarschrift in. Zij wees er op dat haar ontslag uit dienstbetrekking per 1 april 1998 al daarvóór bij USZO bekend was, en stelde dat het niet juist was dat zij een financieel nadeel zou ondervinden als gevolg van de veel te late verwerking van dit gegeven door USZO. Ook achtte verzoekster het onbehoorlijk dat, zonder eerst met haar te overleggen, was besloten om de vordering te verrekenen met haar vakantiegeld.

USZO-Heerlen informeerde verzoekster per brief van 13 september 1999 over de beslissing van de Stichting Algemeen burgerlijk pensioenfonds op haar bezwaarschrift van 11 augustus 1999. Deze beslissing hield in, dat haar bezwaar tegen de datum van beëindiging van haar herplaatsingstoelage gegrond werd verklaard en dat deze datum diende te zijn 1 juni 1997. Wat betreft de terugvordering van het vanaf 1 april 1998 teveel betaalde invaliditeitspensioen werd verwezen naar de hierover nog te nemen beslissing.

Verzoekster diende tegen deze beslissing op 19 oktober 1999 een beroepschrift in bij de Commissie van Beroep van het pensioenfonds.

7. Verzoekster had op 19 augustus 1999 een onderhoud met een USZO-medewerker op het districtskantoor van ABP/USZO te Rotterdam. Deze medewerker deelde haar per brief van 8 september onder meer het volgende mee:

“Zoals wij zijn overeengekomen zal ik de financiële afspraken stopzetten per de maand september 1999.

De door u ontvangen voorschotten zullen vervolgens door u worden teruggestort.

Eventueel zal er door u contact worden opgenomen met de heer S. van onze afdeling bezwaar en beroep voor de intrekking van het bezwaarschrift van 9 oktober 1997.

De terugstorting van de voorschotten kan plaatsvinden op (het bank-gironummer van ABP/USZO; N.o.)

Ook zal ik een betaling als zijnde vakantiegeld over 1998 aan u uitbetalen van f 450,00.

De nabetaling van de onterecht ingehouden pseudopremies wao bedraagt f 1.227,98.

De berekening hiervan is als volgt:

(...)

In de maand februari 1999 wordt de verhoging van de wao in verband met de verhoging van de arbeidsongeschiktheid naar 80-100% teruggevorderd met terugwerkende kracht 5 maart 1997. Over de periode 5 maart 1997 tot datum ontslag 1 april 1998 is deze terugvordering terecht omdat u over deze periode geen recht heeft op de verhoging van de wao uitkering. Over deze periode dient de verhoging van de wao aan uw werkgever betaald te worden.

Door deze terugvordering wordt tevens het vakantiegeld over de teveel betaalde wao uitkering teruggevorderd en tevens ingehouden op uw uitkering van februari 1999. Het is namelijk zo dat als u teveel wao uitkering heeft ontvangen u natuurlijk teveel vakantie uitkering heeft ontvangen.

Nu is het zo dat u per datum ontslag 1 april 1998 wel recht heeft op de wao uitkering behorende bij de arbeidsongeschiktheidsklasse 80-100%. De correctie en dus nabetaling van de wao uitkering met terugwerkende kracht 1 april 1998 heeft plaatsgevonden in de maand juli 1999. Weliswaar wordt de wao betaling weggedesaldeerd door de terugvordering van het invaliditeitspensioen, hetgeen leidt tot een bruto vordering van f 918,42.

Bij de correctie van het juist vastgestelde wao bedrag wordt in de maand juli 1999 ook de juiste reservering van het vakantiegeld vastgesteld ad f 1.548,53.

Zoals ik u reeds mededeelde stel ik nu alvast aan u betaalbaar het bedrag van f 450."

8. In reactie op de brief van 8 september 1999 deelde verzoekster de betrokken USZO-medewerker per brief van 27 september 1999 onder meer mee, dat zij had vastgesteld dat de maandelijkse inhouding van f 1.000 met ingang van de maand september inderdaad was gestopt en bevestigde zij de ontvangst van de toegezegde betalingen van f 450 en f 1.227,98. Zij deelde voorts mee, dat zij aan USZO een bedrag van f 14.753,98 - het teruggevorderde bedrag van f 21.753,98 verminderd met f 7.000, zijnde het totaal van de maandelijkse inhoudingen in de periode januari tot en met augustus 1999 - had overgemaakt.

Verder verzocht zij nogmaals om opheldering met betrekking tot een door haar geconstateerd verschil van f 647,79 in de berekening van de netto reguliere uitkering over 1996, zoals weergegeven op de betalingsverantwoording van maart 1997, en het overzicht van USZO van 20 juli 1999. Verzoekster wees er ook op dat zij de conclusies in de brief van 8 september 1999 met betrekking tot de verhoging van de uitkering, het vakantiegeld en de verwerking van haar ontslagdatum volstrekt niet deelde, en dat zij zich zou verzetten tegen eventuele terugvorderingen.

Tenslotte attendeerde verzoekster erop dat de berekening van haar invaliditeitspensioen niet kon kloppen, gelet op het feit dat na een correctie deze toelage over de maanden april

tot en met juni 1999 was vastgesteld op f 922,42, maar vanaf juli 1999 weer f 884,79 bedroeg.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt landelijk instituut sociale verzekeringen

In reactie op de klacht deelde USZO BV namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen onder meer het volgende mee:

“Na beoordeling van de uitkering van (verzoekster; N.o.) komen wij tot de conclusie dat per datum ontslag uit de herplaatste functie per 1 april 1998 de samenstelling van haar uitkering niet juist is.

Er dient namelijk per 1 april 1998 een invaliditeitspensioen op grond van ontslag toegekend te worden en dient het wao bedrag behorende bij de arbeidsongeschiktheidsklasse 80-100% aan (verzoekster; N.o.) uitbetaald te worden.

Tot op heden wordt aan (verzoekster; N.o.) het wao bedrag betaald behorende bij de arbeidsongeschiktheidsklasse 45 - 55%. De verhoging van het wao bedrag in verband met de verhoging van het arbeidsongeschiktheidspercentage naar 80 -100% wordt nog steeds onterecht aan de werkgever van (verzoekster; N.o.) uitbetaald. Deze verhoging dient per datum ontslag in de herplaatste functie per 1 april 1998 niet meer aan de werkgever maar aan (verzoekster; N.o.) uitbetaald te worden.

Overigens is er van ons uit geen enkele beslissing in verband met de toekenning van het invaliditeitspensioen aan (verzoekster; N.o.) toegestuurd.

Gelet op het vorenstaande dient de correctie van de uitkering van (verzoekster; N.o.) plaats te vinden.

De uitkering wordt gecorrigeerd bij de betaling van juli 1999. Ook wordt er een beslissing toekenning invaliditeitspensioen aan (verzoekster; N.o.) toegestuurd.

Er hebben in het verloop van de uitkering van (verzoekster; N.o.) diverse verrekeningen plaatsgevonden.

Vanaf de datum van de verhoging van het arbeidsongeschiktheidspercentage per 5 maart 1997 is de uitkering van (verzoekster; N.o.) diverse keren herrekend.

Als gevolg van de foutieve samenstelling van de uitkering is in de maand mei 1999 een negatief bedrag aan reservering vakantiegeld ontstaan. Hiervoor wenst (verzoekster; N.o.) een uitleg te ontvangen. Om dit te kunnen uitleggen dient eerst de uitkering te worden

gecorrigeerd.

Gezien de ontstane complexiteit zien wij ons genoodzaakt om (verzoekster; N.o.) uit te nodigen voor een gesprek om haar een en ander duidelijk te maken. (zie onder bevindingen, punt 7).”

D. Reactie verzoekster

In reactie op het standpunt van USZO BV deelde verzoekster mee dat voor zover dat bekend was, haar uitkering was verhoogd naar 70% vanaf het moment waarop haar arbeidsongeschiktheidspercentage was verhoogd naar 80% - 100%, een en ander overeenkomstig de mededeling van USZO van 1 juli 1997. De mededeling van USZO dat de uitkering naar een lager percentage was uitbetaald is volgens haar niet juist.

Tevens wees verzoekster erop dat haar uit informatie van haar ex-werkgever was gebleken dat deze per juni 1999 geen betalingen meer ontving, en op verzoek van USZO de ten onrechte ontvangen uitkering was teruggestort.

Over het onderhoud met een USZO-medewerker op 19 augustus 1999 merkte verzoekster op dat de betrokken USZO-medewerker had bevestigd dat er fouten waren gemaakt bij de vaststelling van haar uitkering. Onder meer was geen rekening gehouden met de in haar situatie geldende franchisebedragen, zodat zij in 1996 ongeveer f 1.200 te weinig had ontvangen en was de berekening van haar uitkering in juli 1997, met terugwerkende kracht tot 5 maart 1997, niet juist, als gevolg waarvan de betalingen en de betalingsverantwoordingen tot juli 1999 steeds onjuist zijn geweest. Verzoekster stelde dat een aantal van haar vragen onbeantwoord zijn gebleven. Het betrof onder meer de vraag of de opgave van een negatief bedrag aan vakantiegeld in de betalingsverantwoording van mei 1999 betekende dat daarin een verkapte vordering was verwerkt en de vraag met betrekking tot de juistheid van de jaaropgaven, die voor haar van belang was gelet op het feit dat de Belastingdienst haar voor de desbetreffende jaren nog geen aanslag had opgelegd. Verzoekster omschreef het gesprek, gelet op het resultaat daarvan, als teleurstellend.

E. Reactie USZO

USZO merkte op dat de beleving van verzoekster van het gesprek op 19 augustus 1999 een andere is dan die van de betreffende USZO-medewerker. In het van dit gesprek door de medewerker opgestelde verslag is onder meer opgenomen dat verzoekster redelijk tevreden was over de gegeven uitleg en haar eerste bezwaarschrift zou intrekken in overleg met de behandelaar.

F. Nadere Reactie USZO

USZO BV deelde in reactie op het verslag van bevindingen onder meer mee, dat het verloop van de uitkering van verzoekster dermate gecompliceerd was dat was besloten de nog openstaande vorderingen van f 18.982,25 bruto en f 3.617,40 netto buiten invordering te stellen en deze derhalve niet terug te zullen vorderen. De administratieve verwerking van deze beslissing zou op korte termijn worden uitgevoerd. Tevens gaf USZO een nadere uitleg met betrekking tot de opbouw van haar uitkering per 15 maart 1999 en per 1 juli 1999.

Beoordeling

1. Een al eerder door verzoekster ingediende klacht over de wijze waarop USZO-Heerlen haar uitkering verzorgde oordeelde de Nationale ombudsman in rapport 98/228 van 12 juni 1998 gegrond, onder meer met betrekking tot het ontbreken van een duidelijke toelichting op een herziening van haar uitkering van de maand september 1997 en de daaruit voortgekomen vordering en het feit dat de behandelingsduur van haar bezwaarschrift van 9 oktober 1997 de termijn van 13 weken verre had overschreden. De gang van zaken nadien gaf verzoekster opnieuw aanleiding zich tot de Nationale ombudsman te wenden, omdat, ondanks bij herhaling gedane toezeggingen, USZO haar niet de gewenste duidelijkheid met betrekking tot de aard en omvang van haar uitkering had gegeven en de al geruime tijd bestaande problemen niet definitief waren opgelost.

2. Een uitkeringsgerechtigde moet er op kunnen rekenen dat zijn maandelijkse uitkering op tijd en tot het juiste bedrag wordt overgemaakt. In het geval dat de uitkering als gevolg van bijvoorbeeld een beslissing met terugwerkende kracht moet worden herzien, dient een dergelijke herziening op een voor de uitkeringsgerechtigde zo min mogelijk belastende wijze te worden uitgevoerd. Indien tot herziening wordt overgegaan, behoort de betrokkene daarover duidelijk te worden geïnformeerd, zodat wordt voorkomen dat hij onnodig in onzekerheid komt te verkeren over zijn uitkering, waarmee hij in de kosten van bestaan moet voorzien.

3. De feiten en omstandigheden in dit geval maken duidelijk dat verzoeksters uitkering al vanaf 1 januari 1996 niet tot het juiste bedrag is vastgesteld en uitbetaald.

Tevens is duidelijk dat de oorzaak daarvan ligt in de wijze waarop USZO-Heerlen verzoeksters uitkering heeft verzorgd en dat als gevolg daarvan verzoekster is geconfronteerd met een terugvordering van aanzienlijke bedragen.

Het kan uiteraard gebeuren dat bij de vaststelling en uitbetaling van een uitkering een fout wordt gemaakt. Een dergelijke fout dient dan wel, zodra de uitkeringsinstelling daarmee bekend is, vlot en correct te worden hersteld.

Verzoekster is ook bij herhaling een correctie toegezegd maar aan de - juiste - uitvoering daarvan heeft het te lang ontbroken. Aldus is USZO jegens verzoekster ernstig te kort

geschoten. Uiteindelijk werden pas in september 1999 definitief de fouten hersteld die zijn gemaakt met, kortweg, het niet verrekenen van voorschotten met de betaling van maart 1997 en de allesbehalve zorgvuldige vaststelling van verzoeksters WAO-uitkering in verband met haar volledige arbeidsongeschiktverklaring en haar ontslag uit dienstbetrekking per 1 april 1998.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van USZO-Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van de beslissing van USZO-Heerlen om de nog openstaande vorderingen buiten invordering te stellen, zodat verzoekster door USZO niet meer wordt geconfronteerd met de nadelige gevolgen van de diverse herberekeningen van haar uitkering.