



Rapport

Datum: 29 maart 2000

Rapportnummer: 2000/119

Klacht

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

Nadat verzoekster nadere informatie had verschaft, 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:

1. haar pas bij brief van 25 februari 1999 ervan in kennis heeft gesteld dat op 20 augustus 1997 is beslist op haar bezwaarschrift van 30 december 1994;
2. niet heeft gereageerd op haar brief van 18 november 1996.

Onderzoek

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

Tevens werd USZO-Groningen een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van USZO Groningen en de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 23 december 1994 berichtte de Informatie Beheer Groep, productgroep Uitkeringen Onderwijspersoneel (verder: de IBG, productgroep UO) verzoekster dat haar uitkering vanaf 1 juni 1993 tot nihil werd verminderd, in verband met verrekening van ontvangen inkomsten. Er was f 17.790,57 te veel aan verzoekster uitgekeerd, aldus de IBG. Bovengenoemd bedrag werd daarom van haar teruggevorderd.

2. Verzoekster maakte bij brief van 30 december 1994 bezwaar tegen deze terugvordering. Zij verzocht daarbij om een nadere specificatie van de terugvordering.

3. De Informatie Beheer Groep, productgroep Bezwaar, Beroep en Juridische Zaken, (verder: de IBG, productgroep BBJ) berichtte verzoekster bij brief van 4 januari 1995 dat haar bezwaarschrift was ontvangen, en verzocht haar te berichten of zij in het kader van haar bezwaarschrift gehoord wenste te worden. Verzoekster berichtte de IBG, productgroep BBJ, op 7 januari 1995 dat zij niet gehoord hoefde te worden.

4. Op 27 januari 1995 deelde de IBG, productgroep BBJ, verzoekster onder verwijzing naar de brief van 4 januari 1995 mee, dat verzoeksters brief van 30 december 1994 was overgedragen aan de IBG, productgroep UO, met het verzoek haar een schulduitleg te geven en na te gaan of zij voor een termijnregeling in aanmerking kon worden gebracht.

5. Bij brief van 2 maart 1995 stuurde de IBG, productgroep UO, verzoekster een rappel inzake de vordering van f 17.790,57.

6. De IBG, productgroep UO, deelde verzoekster per standaardbrief van april 1995 onder meer het volgende mee:

"...Onlangs is er een vergelijking gemaakt tussen uw gegevens in het computerbestand van UO en dat van CASO. CASO Informatiesystemen BV draagt, in opdracht van UO, zorg voor de uitbetaling van uw uitkering. Bij de vergelijking die plaatsvond is gecontroleerd of het percentage dat u uitbetaald krijgt overeen komt met het percentage waarop u recht hebt.

Bij de vergelijking tussen de gegevens in het UO-bestand en het CASO-systeem werd in ieder geval niet verder terug gegaan dan tot 1 juni 1994. In de meeste gevallen werd echter niet verder terug gegaan dan 1 januari 1995.

De gegevens bleken in uw geval niet geheel overeen te komen en zijn in het CASO-systeem hersteld. Dit betekent overigens niet in alle gevallen automatisch een wijziging in de netto-uitbetaling van uw uitkering. Voor het resultaat van de herrekening verwijs ik u naar de uitkeringsspecificatie(-s) die u ontvangt in de maand april 1995. In een aantal gevallen zal de definitieve herrekening plaatsvinden in de maand mei. Daarnaast kunt u de wijzigingen zelf controleren aan de hand van de gegevens zoals zij staan vermeld op de laatst geldende beschikking(-en), die u bij de toekenning of verandering van uw uitkering, hebt ontvangen. Daarop staan namelijk de percentages én de duur van uw uitkering vermeld..."

7. USZO-Groningen (die per 1 januari 1996 de taken had overgenomen van de IBG, productgroep UO) gaf verzoekster bij brief van 24 oktober 1996 een uitleg over de vordering, in antwoord op haar brief van 30 december 1994. USZO-Groningen gaf in haar brief aan de correspondentie betreffende dit onderwerp daarmee als afgehandeld te

beschouwen.

8. Verzoekster deelde USZO-Groningen naar aanleiding van de brief van 24 oktober 1996 bij brief van 18 november 1996 onder meer het volgende mee:

"...Met stomme verbazing mocht ik uw brief met bovenstaand kenmerk ontvangen. Deze brief slaat kennelijk op een door mij ingediend bezwaarschrift van 30 december 1994, dus zo ongeveer al **twee jaar oud**. Kennelijk is uw instantie de volgende in de rij die zich over deze kwestie buigt. Naast het U.O. en CASO treedt u nu weer als USZO naar voren, blijktens uw ondertekening kennelijk gemandateerd namens Jo Ritzen, de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

Bij de beantwoording van uw brief ga ik er gemakshalve van uit dat u competent bent hetzij namens de Informatie Beheer Groep dan wel namens voornoemde minister met mij in overleg te treden.

Van deze Informatie Beheer Groep, onderafdeling Uitkeringen Onderwijspersoneel ontving ik een op 23 december 1994 gedateerde brief. Hiertegen heb ik per brief van 30 december 1994 gefundeerd en gemotiveerd bezwaar ingediend.

Door alweer een andere afdeling van de Informatie Beheer Groep, nu de afdeling Bezwaar, Beroep en Juridische Zaken mocht ik behoudens een ontvangstbevestiging van 4 januari 1995 en een doorzendbericht van 27 januari 1995 **geen enkele reactie** meer ontvangen.

Dit leek mij zeer logisch omdat blijktens de laatste brief de zaak weer was overgedragen aan de afdeling U.O. van de I.B.G.

Van deze afdeling ontving ik in april 1995 bericht dat een vergelijking had plaatsgevonden tot juni 1994 en januari 1995. De gevolgen van deze vergelijking zijn herrekend op de specificatie van april 1995 en verrekend in de maand mei 1995. Hiermee was de zaak afgehandeld en de vergissing van december 1994 kennelijk uit de wereld.

Door nu, ruim **anderhalf jaar later** weer opnieuw een oude zaak op te rakelen heeft u mijn vertrouwen, juridisch genoemd gerechtvaardigd vertrouwen ernstig geschaad.

Voor zover opnieuw nodig beroep ik mij uitdrukkelijk op dit rechtsbeginsel.

Ik zal dit als volgt motiveren:

Allereerst heeft u, zoals door mij in mijn bezwaarschrift van 30 december 1994 reeds gemeld na een **onredelijke termijn van bijna vijf jaren** gesommeerd uw **eigen blunders** te herstellen door terugbetaling te eisen van - **volgens uw stelling** - ten onrechte genoten uitkeringen. Nogmaals verwijs ik naar alle tijdig door mij verstrekte opgaven, waarbij het mij

voorkomt dat eerlijkheid niet wordt gewaardeerd. Ik had beter zwart bij kunnen klussen en geen opgaven behoeven te doen. Uw instantie weet er toch niet mee om te gaan. Quod non.

Door mij vervolgens weer (bijna twee jaar) in onzekerheid te laten pleegt u voor de tweede maal een inbreuk op het vertrouwensbeginsel.

Maar daarnaast handelt u - alweer - in strijd met ieder beginsel van behoorlijk bestuur door **zonder uitspraak te doen op het door mij tijdig ingediende bezwaar** mij opnieuw te sommeren tot betaling van een reeds eerder verrekend bedrag (april 1995).

Tevens handelt u daarmee in strijd met de in het Europees Verdrag Voor de Rechten van de Mens (EVRM) gewaarborgde rechtsbeginselen, met name de beginselen van undue delay, fair play en rechtszekerheid.

Dit klemt echter nog des te meer nu u ook thans niet gespecificeerd per uitkeringstijdvak kunt aangeven over welke periode mogelijk een onjuiste berekening door uw **eigen uitkeringsorgaan** heeft plaatsgevonden. Daarnaast laat u na aan te geven op welk(e) wetsartikel(en) u zich beroept, waarbij u eveneens voorbij gaat aan de verjaring van een (door u gepretendeerde) vordering tot (terug) betaling.

Maar de uitsmijter in de slotzin van uw brief overtreft het voorgaande.

Er wordt immers geen enkele uitspraak meer gedaan op mijn bezwaarschrift en ongenueanceerd beschouwt u het **onderwerp als afgedaan**.

U geeft zelfs geen enkele bezwaar/beroepsmogelijkheid meer aan. Hiermee handelt u tevens in strijd met de door u in uw brieven van toepassing verklaarde Algemene Wet Bestuursrecht, welke op uw uitvoeringsorgaan naar mijn mening inderdaad van overeenkomstige toepassing is.

Met u concluderend kom ik tot de overtuiging dat alles op een misverstand berust en sluit me aan bij uw slotopmerking, nl. de zaak is afgedaan.

Voor zover en indien u alsnog meent aanspraak te (moeten) maken op enige vorm van betaling mijnerzijds zal ik een gerechtelijke procedure afwachten..."

9. Verzoekster stuurde op 24 december 1996 aan USZO-Groningen de rappelvordering die zij had ontvangen retour. Zij berichtte daarbij aan USZO-Groningen dat zij nog geen beslissing op haar bezwaarschrift van 30 december 1994 had ontvangen, ondanks haar verzoek daartoe van 18 november 1996. Zij ging er daarom vanuit dat het rappel op een misverstand was gebaseerd.

10. USZO-Groningen deelde verzoekster op 4 maart 1997, naar aanleiding van haar schrijven van 24 december 1996, mee dat haar uitstel van betaling van de vordering werd verleend tot 1 juni 1997, in afwachting van de beantwoording van haar brief van 18 november 1996.

11. Op 3 juli 1997 verzocht USZO-Groningen verzoekster opnieuw haar vordering te voldoen. Indien zij dat niet binnen veertien dagen zou doen, werd haar vanaf die datum de wettelijke rente aangezegd.

12. Verzoekster zond bij brief van 15 juli 1997 het rappel van 3 juli 1997 van USZO-Groningen retour, omdat zij nog steeds geen beslissing op haar bezwaarschrift van 30 december 1994 had ontvangen.

13. Op 25 februari 1998 zond USZO-Groningen opnieuw, nu per aangetekende brief, een rappel vordering naar verzoekster, en gaf daarbij aan dat als verzoekster niet voor 15 maart 1998 betaalde, naast de wettelijke rente ook de buitenwettelijke incassokosten zouden worden gevorderd, en eventuele gerechtelijke kosten.

14. Verzoekster berichtte bij brief van 8 maart 1998, naar aanleiding van het rappel van 25 februari 1998 van USZO-Groningen, opnieuw dat zij nog steeds geen beslissing op haar bezwaarschrift had ontvangen.

15. In de aangetekend verzonden brief van 25 februari 1999 rappelleerde USZO-Groningen opnieuw en gaf onder meer aan dat aan verzoekster, naar aanleiding van haar brief van 8 maart 1998, op 25 maart 1998 een afschrift was gezonden van de beslissing op bezwaar van 20 augustus 1997. Nu verzoekster tegen deze beslissing niet in bezwaar was gegaan, was de beslissing van 24 december 1994 rechtens onaantastbaar geworden.

16. In reactie op de brief van 25 februari 1999 gaf verzoekster bij brief van 29 maart 1999 aan dat zij de brieven van 20 augustus 1997 en 25 maart 1998 niet had ontvangen. Zij verbaasde zich erover dat USZO-Groningen niet in haar eerdere reactie na 20 augustus 1997 verwees naar de beslissing op bezwaar. Zij uitte op grond daarvan het vermoeden dat de brief van 20 augustus 1997 was gefingeerd dan wel geantidateerd, en dus nimmer aan haar was verzonden op 20 augustus 1997.

17. Op 24 april 1999 stuurde USZO-Groningen verzoekster per aangetekende brief kopieën van de brieven van 20 augustus 1997 en 25 maart 1998. USZO-Groningen gaf aan dat deze brieven naar het juiste adres waren verstuurd en niet als onbestelbaar retour waren gekomen. Daarom werd er van uitgegaan dat verzoekster op de hoogte had kunnen zijn van de inhoud van die brieven. Verzoekster was er in ieder geval na de brief van 25 februari 1999 van op de hoogte dat haar bezwaar ongegrond was verklaard. Het was USZO-Groningen niet gebleken dat verzoekster op enig moment tegen de beslissing van

20 augustus 1997 in beroep was gegaan, zodat deze beslissing in rechte was komen vast te staan.

18. Bij aangetekende brief van 15 juni 1999 rappelleerde de gemachtigde van USZO-Groningen verzoekster nogmaals inzake de vordering.

19. In reactie op de brief van 15 juni 1999 gaf verzoekster bij brief van 5 juli 1999 onder meer aan dat zij nog steeds geen antwoord had ontvangen op haar brief van 18 november 1996. Het was haar nog steeds niet bekend welke instantie bevoegd was terzake van de vordering.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht. Verzoekster is van mening dat USZO-Groningen haar een beroepsmogelijkheid heeft ontnomen, doordat zij pas op 25 februari 1999 ervan in kennis was gesteld dat USZO-Groningen op 20 augustus 1997 een beslissing had genomen op haar bezwaar en zij nummer de uitspraak ontvangen.

C. Standpunt uszo-groningen

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

"...De beslissing op het bezwaar d.d. 30 december 1994 is per gewone post op 20 augustus 1997 aan klaagster toegezonden.

Op 25 maart 1998 is (...) de beslissing op bezwaar van 20 augustus 1997 nogmaals aan klaagster toegezonden.

Op 25 februari 1999 wordt in de aangetekende brief (...) aangegeven dat voorgaande brieven aan klaagster zijn toegezonden.

Op 24 april 1999 wordt met de aangetekende brief (...) nogmaals een kopie van de eerdergenoemde beslissing aan klaagster toegezonden.

De brief van klaagster d.d. 18 november 1996, in reactie op de uitleg vordering d.d. 24 oktober 1996, is aangemerkt als handhavingsverzoek van het bezwaarschrift van 30 december 1994. Doordat op 20 december (bedoeld is augustus; N.o.) 1997 een beslissing op het bezwaar is genomen is hiermee de brief van 28 (bedoeld is 18; N.o.) november 1996 als afgehandeld beschouwd.

(...)

1) Een kopie van de op 18 april 1995 aan klaagster verzonden mailing "knikpunten" is op uw verzoek bijgesloten. Omdat er van deze mailing geen exemplaar ten behoeve van het

dossier is opgemaakt, geeft deze kopie alleen de in deze brieven standaard opgenomen tekst weer.

2) Voor zover ik uit het dossier van klager en uit de geregistreerde gegevens in het systeem waarmee USZO-Groningen werkt heb (...) kunnen nagaan, is er over de periode van 30 december 1994 tot heden geen sprake geweest van telefonisch contact tussen klager en USZO-Groningen.

3) Het is voor USZO-Groningen gebruikelijk de beslissing op een bezwaarschrift per gewone post te versturen.

(...)

5) In de brief van 24 oktober 1996 (...) staat vermeld dat de correspondentie over de terugvordering als afgehandeld wordt beschouwd. In verband met een in 1996 lopende actie bij de afdeling Binnen van USZO-Groningen is de genoemde zin in deze standaardbrief opgenomen. Tot mijn spijt, gezien het ingediende bezwaar van klager, is deze zin ten onrechte in de brief van 24 oktober 1996 opgenomen.

6) Ten aanzien van uw verzoek om aan te geven waarom de afhandeling van het bezwaarschrift ernstige vertraging heeft opgelopen verwijs ik u naar het volgende.

Omdat eerst een uitleg van de vordering nodig werd geacht voordat het bezwaarschrift kon worden afgehandeld, is het bezwaarschrift op 27 januari 1995 overgedragen aan de afdeling Binnen. De afhandeling hiervan heeft pas op 24 oktober 1996 plaatsgevonden.

Op 4 maart 1997 heeft de afdeling Binnen een brief (...) aan klager toegezonden. Het betreft hier een reactie op de brief van klager d.d. 24 december 1996. In genoemde brief van de afdeling Binnen is aangegeven dat de brief van klager d.d. 18 november 1996 zal worden beantwoord.

De reden waarom het vervolgens tot 20 augustus 1997 heeft geduurd voordat een beslissing op het bezwaar is genomen is tot mijn spijt niet meer te achterhalen..."

2. In antwoord op nadere vragen bracht USZO-Groningen onder meer nog het volgende naar voren:

"...1. Op de uitkeringspecificatie van de maand december 1994 is sprake van een bedrag in de rekening courant van f 17.844,64. Het betreft hier het door u genoemde bedrag ad f 17.790,57 vermeerderd met een bedrag ad f 54,07 aan pensioenbijdrageverhaal (pensioenpremie).

2. In de maand Juli 1994 is de aan (verzoeker; N.o.) toegekende uitkering herkend over de periode Juni 1993 tot en met juni 1994. In de maand juli 1994 aan (verzoeker;

N.o.) toegezonden uitkeringsspecificaties is een bedrag ad f 17.830,29 (Inclusief pensioenbijdrage verhaal over de periode van 1 Juni 1993 tot 1 Juli 1994) aan teveel ontvangen uitkering vastgesteld. In verband met vaststelling van niet met de uitkering te verrekenen pensioenbijdrageverhaal is het vorderingsbedrag ad f 17.830,29 maandelijks met een bedrag ad f 2,87 verhoogd. In de maand december is daardoor het bedrag ad f 17844,64 In de rekening courant vastgesteld.

3. Op de laatste specificatie die aan (verzoekster, N.o.) is toegezonden over de maand april 1995 is het bedrag ad f 17.856,24 In de rekening courant vastgesteld.

(...)

5. Uit de inhoud van de verstrekte schulduitleg en de beslissing op het ingediende bezwaar maak ik op dat de schrijvers van deze brieven ervan uit zijn gegaan dat het (verzoekster; N.o.) duidelijk moet zijn dat de brief van april 1995 voor haar de zaak niet heeft opgelost.

6. Uit het registratie-systeem van de uitgaande correspondentie blijkt niet dat (verzoekster; No.) van de overgang van IBG.productgroep UO naar USZO-Groningen op de hoogte is gesteld. De reden waarom (verzoekster; N.o.) deze ook voor haar bedoelde informatie niet heeft ontvangen is mij niet bekend..."

D. Reactie USZO-Groningen op verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen deelde USZO-Groningen mee dat verzoekster zich zelf de beroepsmogelijkheid had ontnomen, nu zij niet, nadat zij kennis had genomen van de beslissing op bezwaar, in beroep was gekomen. Zij had dan eventueel aan kunnen tonen waarom zij zo laat in beroep was gegaan.

E. Reactie van de Minister van onderwijs, cultuur en wetenschappen

In reactie op het verslag van bevindingen deelde de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen mee dat de periode die was verstreken tussen de datum waarop verzoekster haar bezwaarschrift had ingediend (30 december 1994) en de datum waarop USZO-Groningen het bezwaarschrift had beantwoord (20 augustus 1997) veel te lang was. Ook was verzoeksters brief van 18 november 1996 niet inhoudelijk beantwoord. Ook als deze brief geacht moest worden te zijn beantwoord in het kader van de beslissing van 20 augustus 1997, had deze beantwoording te lang op zich laten wachten.

De Minister achtte het aannemelijk dat USZO-Groningen het besluit van 20 augustus 1997 aan verzoekster had verstuurd. Dat verzoekster dit besluit niet terstond zou hebben ontvangen, heeft zij voldoende duidelijk gemaakt.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de datum van in kennisstelling van de beslissing op het bezwaarschrift

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat USZO-Groningen haar pas bij brief van 25 februari 1999 ervan in kennis heeft gesteld dat op 20 augustus 1997 is beslist op haar bezwaarschrift van 30 december 1994. Daardoor is haar een beroepsmogelijkheid ontnomen, aldus verzoekster.

2. Volgens USZO-Groningen is de beslissing van 20 augustus 1997 diezelfde dag naar verzoekster toegestuurd en vervolgens - naar aanleiding van verzoeksters brief van 8 maart 1998 - nogmaals op 25 maart 1998. Deze brieven waren correct geadresseerd. De brieven waren niet aangetekend verstuurd. Nadat verzoekster had laten weten dat zij beide bovengenoemde brieven niet had ontvangen, stuurde USZO-Groningen verzoekster op 24 april 1999 kopieën van bovengenoemde brieven.

3. Wat betreft verzoeksters standpunt dat USZO-Groningen haar een beroepsmogelijkheid heeft ontnomen, doordat zij pas op 25 februari 1999 kennis nam van de beslissing van 20 augustus 1997, wordt het volgende opgemerkt. Verzoekster had, zodra zij kennis had genomen van de inhoud van de beslissing van 20 augustus 1997, beroep kunnen instellen bij de Rechtbank. Het was dan aan de Rechtbank geweest om te beslissen op de vraag of de te late indiening van verzoeksters beroepschrift verschoonbaar was, gelet op het door haar aangevoerde.

Tegenover de stelling van USZO-Groningen, dat de beslissing van 20 augustus 1997 diezelfde dag naar verzoekster is toegestuurd en vervolgens nogmaals op 25 maart 1998, staat de stelling van verzoekster dat zij deze brieven niet heeft ontvangen. Gelet evenwel op het feit dat beide brieven correct waren geadresseerd, is het niet waarschijnlijk dat geen van beide brieven bij verzoekster is aangekomen. De kans dat een correct geadresseerd poststuk na ter postbezorging in het geheel niet aankomt bij de geadresseerde is immers zeer klein. De kans dat twee correct geadresseerde stukken aan dezelfde geadresseerde beide in het geheel niet aankomen is nog weer kleiner. Het wordt er dan ook voor gehouden dat verzoekster op een eerder moment dan 25 februari 1999 door USZO-Groningen is geïnformeerd over de beslissing op haar bezwaarschrift.

De gedraging is op dit punt behoorlijk.

II. Ten aanzien van het reageren op verzoeksters brief van 18 november 1996

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat USZO-Groningen niet heeft gereageerd op haar brief van 18 november 1996. In deze brief vroeg zij onder meer om een nadere uitleg van de brief van 24 oktober 1996, waarin een schulduitleg werd gegeven door USZO-Groningen, en gaf zij aan dat er nog steeds niet op haar bezwaarschrift was beslist. Ook deelde zij mee dat zij op grond van de brief van USZO-Groningen van april 1995 ervan was uitgegaan dat de kwestie was afgewikkeld. Tevens stelde zij verbaasd te

zijn dat zij nu opeens door USZO-Groningen werd benaderd, in plaats van, zoals tot dan toe, door de IBG, productgroep UO.

2. Op 4 maart 1997 deelde USZO-Groningen mee dat verzoekster uitstel van betaling werd verleend tot 1 juni 1996, in afwachting van de beantwoording van haar brief van 18 november 1996. In de beslissing van 20 augustus 1997 werd niet ingegaan op verzoeksters brief van 18 november 1996. In reactie op de klacht gaf USZO-Groningen aan dat deze brief was aangemerkt als een handhavingsverzoek van verzoeksters bezwaarschrift.

3. Nu verzoekster in de bedoelde brief echter naast het handhavingsverzoek andere punten aan de orde had gesteld, had USZO-Groningen daarop moeten antwoorden. Dit geldt temeer nu USZO-Groningen verzoekster in de brief van 4 maart 1997 een antwoord op de brief in het vooruitzicht had gesteld, en in de beslissing op bezwaar niet is ingegaan op de overige door verzoekster in haar brief van 18 november 1996 aangevoerde punten.

De onderzochte gedraging is op dit punt dan ook niet behoorlijk.

III. Ten overvloede

De bevindingen in deze zaak geven de Nationale ombudsman aanleiding tot een tweetal opmerkingen ten overvloede. Zo valt op dat de het ruim twee en half jaar heeft geduurd, voordat verzoeksters bezwaarschrift was afgehandeld. Dat is zonder meer veel te lang. Dat in de brief van 24 oktober 1996, waarin een schulditleg werd gegeven, werd opgemerkt dat daarmee de zaak als afgedaan werd beschouwd, is ook niet juist. Op het bezwaarschrift van verzoekster was immers op dat moment nog niet beslist.

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 wat betreft het reageren op verzoeksters brief van 18 november 1996.

Op het punt van de datum van in kennisstelling van de beslissing op bezwaarschrift is de klacht niet gegrond.