



Rapport

Datum: 4 november 2003
Rapportnummer: 2003/399

Klacht

Verzoekster klaagt over de informatieverstrekking door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Heerlen. Verzoekster klaagt er daarbij met name over dat de vragen omtrent haar uitkeringsrechten die zij aan het UWV in de afgelopen jaren heeft gesteld - op verzoek van de Nationale ombudsman respectievelijk het UWV nogmaals vervat in haar brieven van 1 mei respectievelijk 24 juli 2001 - onbeantwoord zijn gebleven, en ook in het gesprek van 12 oktober 2001 niet zijn beantwoord. Verzoekster klaagt er voorts over dat het UWV haar niet, zoals door haar verzocht, voorafgaand aan het gesprek van 12 oktober 2001 in de gelegenheid heeft gesteld tot inzage in haar dossier.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster is bij verschillende onderwijsinstellingen als docente werkzaam geweest. Als gevolg van een ziekte is zij in 1991 uit het arbeidsproces gevallen. Met betrekking tot haar uitkeringsrechten kreeg zij enerzijds te maken met de productgroep Uitkeringen Onderwijspersoneel (UO), (per 1 januari 1996 de Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheids- en onderwijspersoneel BV (USZO BV); per 1 januari 2002 het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)), anderzijds met het Algemeen burgerlijk pensioenfonds (Abp). Het Abp is per 1 januari 1996 geprivatiseerd. De uitkeringsregelingen voor (semi) overheids- en onderwijspersoneel worden vanaf die datum uitgevoerd door USZO BV te Heerlen (per 1 januari 2002: het UWV).
2. Verzoekster heeft sedert haar ontslag per 1 augustus 1991 jarenlang inspanningen verricht, die erop gericht waren om te achterhalen of de hoogte (afhankelijk van de mate van invaliditeit) en de ingangsdata van de haar toegekende uitkeringen juist waren. Haar problemen met het Abp en meer in het bijzonder met het voormalige USZO BV te Heerlen (thans en hierna: het UWV) zijn door de jaren heen blijven bestaan. Niet alleen zijn in de afgelopen jaren de nodige bestuursrechtelijke procedures gevoerd tot in hoogste instantie, maar bovenal heeft tussen verzoekster en met name het UWV een intensieve correspondentie plaatsgevonden in relatie tot haar invaliditeitspensioen (zie achtergrond).
3. Verzoekster heeft in haar brieven aan de Nationale ombudsman het UWV in de kern het verwijt gemaakt dat het haar stelselmatig informatie heeft onthouden, brieven niet dan wel onvolledig heeft beantwoord, toezeggingen (in dat verband) niet is nagekomen en klachten daarover niet in behandeling heeft genomen. Verzoekster heeft daarbij kenbaar gemaakt dat zij nog steeds informatie wenst door inzage in haar dossier en door beantwoording van onbeantwoorde vragen.

4. De Nationale ombudsman heeft in dit verband verzoekster verzocht een overzicht te geven van de bij haar levende vragen. Verzoekster heeft daaraan gevolg gegeven bij brief van 1 mei 2001. De Nationale ombudsman heeft deze brief doorgeleid naar het UWV met het verzoek de brief te beantwoorden.

Dat heeft geleid tot een uitnodiging van verzoekster door het UWV bij brief van 18 juli 2001 om in een persoonlijk gesprek op het kantoor van het UWV te Nijmegen haar nijpende vragen te bespreken. In dit verband heeft ook het UWV verzoekster gevraagd de bij haar levende vragen schriftelijk voorafgaand aan het gesprek toe te zenden om het UWV zo in de gelegenheid te stellen zich voor te bereiden op de beantwoording daarvan in het gesprek met haar. Daarnaast heeft het UWV verzoekster laten weten dat zij vóór dan wel tijdens het gesprek volop de gelegenheid zou hebben haar dossier in te zien. Verzoekster heeft zich bereid verklaard daarop in te gaan, indien een kennis van haar bij het gesprek aanwezig zou kunnen zijn, het UWV haar voorafgaand aan het gesprek twee uur inzage in haar dossier zou verstrekken en de inhoud van het gesprek schriftelijk zou worden vastgelegd. De Nationale ombudsman heeft verzoekster bij brief van 23 juli 2001 meegedeeld dat het UWV zich bereid had verklaard het gesprek met haar aan te gaan en dat haar wensen daarbij (nogmaals) onder de aandacht van het UWV waren gebracht door toezending van een afschrift van de brief. Bij brief van 24 juli 2001 heeft verzoekster de volgens haar nog onbeantwoorde vragen aan het UWV toegezonden.

5. Het gesprek heeft plaatsgevonden op 12 oktober 2001. Aanwezig zijn geweest verzoekster, haar kennis, de toenmalige klachtencoördinator van het UWV en de medewerker van het UWV, die verzoeksters dossier inhoudelijk heeft behandeld. Van het ruim vier uur durende gesprek is een summier verslag opgesteld. Volgens het UWV heeft het onderwerp dat verzoekster zelf zich per 1 augustus 1991 geheel arbeidsongeschikt achtte de meeste tijd in beslag genomen. Het UWV heeft aangegeven dat de beide medewerkers verzoekster bij herhaling de vraag hebben gesteld op welke vragen zij nog antwoord wilde hebben, maar dat verzoekster aan deze concrete vraag is voorbijgegaan.

Verzoekster heeft aangegeven dat haar vragen niet waren beantwoord.

6. Verzoekster heeft op 12 oktober 2001 haar dossier niet ingezien. Het UWV heeft haar dossier na afloop van het gesprek mee teruggenomen naar het kantoor te Heerlen en heeft verzoekster aangeboden een afspraak te maken voor inzage van het dossier op het kantoor te Heerlen.

II. Ten aanzien van het gesprek van 12 oktober 2001 en de mogelijkheid tot voorafgaande inzage in het dossier

1. Verzoekster heeft bevestigd dat het UWV haar bij het aangaan van het gesprek inzage had aangeboden in haar dossier. Omdat de door haar meegenomen kennis slechts twee uur tijd had, heeft verzoekster er toen echter voor gekozen niet met inzage in haar dossier

te willen beginnen. Vervolgens heeft een ruim vier uur durend gesprek plaatsgevonden. Na dat gesprek heeft het UWV het dossier mee teruggenomen naar het kantoor te Heerlen. De reden daarvoor was volgens het UWV dat er geen personeel meer aanwezig was op het kantoor te Nijmegen aan wie het dossier in beheer kon worden gegeven. Verder wees het UWV er op dat er een ongewenste spanning was ontstaan tussen verzoekster en enkele medewerkers van het kantoor te Nijmegen, omdat verzoekster al zo vaak dit kantoor had bezocht om haar dossier in te zien.

2. Niet in discussie is dat het UWV heeft voldaan aan de mogelijkheid voor verzoekster om haar dossier te kunnen inzien. Vast staat dat het UWV verzoekster bij haar ontvangst op het kantoor in Nijmegen heeft aangeboden haar dossier in te zien. Hoe lang het UWV verzoekster inzage zou hebben gegund alvorens het gesprek te willen beginnen kan niet worden vastgesteld vanwege de door verzoekster gemaakte keuze om niet te beginnen met inzage in haar dossier in verband met de beperkte beschikbaarheid van haar kennis. Dit is een omstandigheid die binnen haar risicosfeer ligt.

De Nationale ombudsman acht de onderzochte gedraging in zoverre behoorlijk.

3. Wel merkt de Nationale ombudsman ten aanzien van het aanbod om haar dossier alsnog op het kantoor in Heerlen in te zien, het volgende op. Het UWV had verzoekster inzage van haar dossier toegezegd en ook al was dat door toedoen van verzoekster volgens de gemaakte afspraken op 12 oktober 2001 niet meer mogelijk, het UWV had wel een voorziening kunnen treffen dat zij op een andere datum haar dossier had kunnen inzien op het kantoor in Nijmegen. Tijdens het gesprek moet op enig moment duidelijk zijn geworden dat inzage die dag niet meer haalbaar was, zodat het UWV met verzoekster hierover een nadere afspraak had kunnen maken. Het dossier had vervolgens tijdig in beheer kunnen worden gegeven bij een districtsmedewerker, die niet was belast met de door het UWV genoemde ongewenste spanning in relatie tot verzoekster.

Gegeven de toezegging van het UWV verzoekster de gewenste inzage in haar dossier te geven, welke wens van verzoekster genoegzaam bij het UWV bekend was, had van het UWV mogen worden verwacht dat het op 12 oktober 2001 een afspraak met verzoekster had gemaakt om haar dossier op een andere datum op het kantoor in Nijmegen te kunnen inzien.

4. Het gesprek op 12 oktober 2001 heeft ruim vier uur geduurd en heeft geen positief resultaat opgeleverd. Het was de beide medewerkers van het UWV genoegzaam bekend dat het gesprek met verzoekster verre van eenvoudig zou zijn, omdat partijen al jarenlang in procedures tegenover elkaar hadden gestaan en nog steeds stonden en omdat daarnaast ook een zeer intensieve correspondentie (verzoeken om informatie, klachten) tussen partijen had plaatsgevonden. Het UWV heeft voorafgaand aan het gesprek verzoekster gevraagd haar vragen op schrift te stellen, zodat het UWV zich beter op het gesprek kon voorbereiden. Ook de Nationale ombudsman had verzoekster daar al om

gevraagd. Verzoekster heeft aan de verzoeken uitvoering gegeven met haar brieven van 1 mei en 24 juli 2001. De Nationale ombudsman acht het in dit verband niet juist dat de beide medewerkers van het UWV hebben aangegeven dat zij verzoekster tijdens het gesprek meermalen hebben gevraagd wat nu concreet haar onbeantwoorde vragen waren. Van het UWV had mogen worden verwacht dat het eigener beweging met verzoekster aan de hand van de brieven van 1 mei en 24 juli 2001 haar vragen had doorgenomen en beantwoord en, voor zover van toepassing, had aangegeven waarom bepaalde vragen niet werden of konden worden beantwoord.

5. Uit het door het UWV van het gesprek opgemaakte verslag (zie bevindingen, onder A. 22.) blijkt slechts in zeer algemene bewoordingen waarover partijen in de kern hebben gesproken. Het verslag geeft geen feitelijk inzicht van hetgeen partijen in ruim vier uur hebben besproken, niet welke vragen verzoekster heeft gesteld noch welke antwoorden het UWV heeft gegeven. De Nationale ombudsman is van oordeel dat dit verslag onder de gegeven omstandigheden tekortschiet vanuit het oogpunt van administratieve zorgvuldigheid, omdat bij verzoekster de gerechtvaardigde verwachting heeft bestaan dat een meer feitelijke weergave van het gesprek zou worden opgemaakt. Eén van verzoeksters wezenlijke problemen met het UWV was nu juist gelegen in de gebrekkige (schriftelijke) informatieverstrekking door het UWV, terwijl bovendien het ondervangen van deze klacht mede aanleiding is geweest voor het UWV om verzoekster voor een gesprek uit te nodigen. Onder deze omstandigheden had van het UWV mogen worden verwacht dat het ter afhandeling van verzoeksters klacht een accurate, feitelijke verslaglegging had opgemaakt.

Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is het UWV tekortgeschoten in de voorbereiding van het gesprek, in de beantwoording van verzoeksters vragen tijdens het gesprek en in de schriftelijke weergave van dat gesprek.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

6. De Nationale ombudsman merkt nog op dat het wellicht beter was geweest wanneer het UWV het gesprek met verzoekster niet had laten voeren door alleen de betrokken klachtencoördinator en de inhoudelijk behandelend medewerker van het UWV, omdat zij beiden jarenlang zeer nauw betrokken zijn geweest bij de bezwaar- en beroepschriften, verzoeken om informatie en klachten van verzoekster. Het zou, gegeven de gespannen verhouding tussen partijen die door de jaren heen was ontstaan, in de rede hebben gelegen het gesprek te hebben laten voorzitten door een neutrale derde.

III. Ten aanzien van verzoeksters vragen in brieven van 1 mei en 24 juli 2001.

A. algemeen

1. Omdat het gesprek van 12 oktober 2001 op niets was uitgelopen, heeft de Nationale ombudsman het UWV in het kader van het onderzoek gevraagd aan de hand van de beschikbare brieven van 1 mei 2001 en 24 juli 2001 aan te geven hoe het gesteld is geweest met de informatieverstrekking aan verzoekster en zonodig in te gaan op onbeantwoorde vragen dan wel aan te geven waarom het UWV beantwoording niet meer opportuun achtte. Dat heeft geleid tot twee reacties van het UWV, te weten van 14 februari en 25 maart 2002. Na commentaar van verzoekster volgde een uitgebreidere reactie van het UWV bij brief van 6 augustus 2002. Deze reactie riep met name twee specifieke vragen bij verzoekster op, waarop het UWV heeft gereageerd bij brief van 3 december 2002. Bij brief van 4 april 2003 heeft verzoekster nogmaals aangegeven dat het UWV geen antwoord heeft gegeven op de vraag waaruit het heeft afgeleid dat verzoekster met ingang van 1 augustus 1991 volledig arbeidsgeschikt was, noch op de vraag waarom de Centrale Raad van Beroep de in de beslissing van 1 april 1999 genoemde datum als ijkpunt heeft genomen. De Nationale ombudsman heeft verzoeksters vragen op 8 juli 2003 doorgeleid naar het UWV. Het UWV heeft daarop gereageerd bij brief van 21 juli 2003.

2. De in verzoeksters brief van 24 juli 2001 genoemde klachtbrieven van 1 december 1998, 1 december 2000 en 4 april 2001 worden besproken in de beoordeling onder IV.

B. de brieven van 3 maart en 7 april 1996, 25 augustus en 4 november 1997, van 14 juli 1999, 2 februari 2000 en 3 maart 2001

1. Verzoekster heeft aangegeven dat (de vragen in) deze brieven niet zijn beantwoord. Het UWV heeft dit bevestigd en aangegeven dat het dit had onderkend hetgeen ook de voornaamste reden was geweest om verzoekster voor het gesprek van 12 oktober 2001 uit te nodigen.

2. Het UWV heeft erkend dat het deze brieven van verzoekster had moeten beantwoorden. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is het UWV, mede gelet op hetgeen onder II.4 is overwogen ten aanzien van het gesprek van 12 oktober 2001, dat zou hebben moeten dienen om verzoekster alsnog de antwoorden te verstrekken op haar onbeantwoorde vragen in deze brieven, tekortgeschoten in zijn informatieverplichting jegens verzoekster.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

C. de brief van 13 december 1997

In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft het UWV aangegeven dat het deze brief van verzoekster genoegzaam heeft beantwoord. Bij zijn reactie van 25 maart 2002 heeft het UWV onder meer een brief van 11 februari 1998 overgelegd, die de beantwoording is, zo blijkt uit die brief, van verzoeksters brief van 13 december 1997. In haar commentaar bij brief van 29 april 2002 op deze reactie van het UWV is verzoekster

op dit punt niet teruggekomen. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat met de brief van 11 februari 1998 verzoeksters brief van 13 december 1997 toereikend werd beantwoord.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

D. de brieven van 17 mei 1998, 7 juli 1998 en 12 juli 1998

1. Verzoekster heeft aangegeven dat de in de brieven van 17 mei, 7 en 12 juli 1998 verwoorde vragen niet zijn beantwoord. Het UWV heeft aangegeven dat het deze brieven heeft beantwoord bij brief van 17 juli 1998.

2. Het UWV heeft in zijn brief van 17 juli 1998 aangegeven dat het niet inhoudelijk wilde reageren op verzoeksters vragen in haar brieven, omdat naar aanleiding daarvan meerdere gesprekken met verzoekster hadden plaatsgevonden door een arts, een arbeidsdeskundige, administratief juridisch medewerkers en een operationeel manager, die allen hun uiterste best hadden gedaan om op haar vragen een helder en duidelijk antwoord te geven en omdat het UWV op een aantal vragen geen antwoord kon geven.

3. Het uitgangspunt van een bestuursorgaan moet zijn dat op brieven van burgers in beginsel een schriftelijke reactie volgt. Met instemming van de briefschrijver kan ook op andere wijze - bijvoorbeeld door middel van een (telefoon)gesprek - op een brief worden gereageerd. Dit betekent dat het bestuursorgaan zal moeten verifiëren of met de beantwoording tijdens het gesprek kan worden volstaan, of dat betrokkene alsnog een schriftelijke reactie wenst.

Nu niet is gesteld noch is gebleken dat verzoekster genoeg nam met de beantwoording van haar vragen tijdens de met haar gevoerde gesprekken - uit verzoeksters brieven van 7 en 12 juli 1998 volgt juist dat de door het UWV bedoelde gesprekken met verzoekster niet hebben geleid tot voldoende duidelijkheid bij verzoekster - kon het UWV in zijn brief van 17 juli 1998 niet volstaan met een verwijzing naar de met verzoekster gevoerde gesprekken. Het UWV had in reactie op verzoeksters brieven van 17 mei, 7 en 12 juli 1998 verzoeksters vragen moeten beantwoorden (eventueel onder verwijzing naar eerdere brieven waarin die vragen al waren beantwoord) of moeten aangeven waarom bepaalde vragen niet konden worden beantwoord.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

E. het verzoek om herziening van 15 juli 1999

1. Volgens verzoekster heeft het UWV niet gereageerd op haar verzoek om herziening bij brief van 15 juli 1999 noch op de daarin gestelde vragen. Het gaat om een herziening van een beslissing van het Abp van 2 november 1993. Verzoekster heeft in haar brief van 2 februari 2000 gerappelleerd op het uitblijven van een reactie van het UWV op het verzoek

om herziening. Deze brief heeft het UWV niet kunnen traceren. In haar klachtbrief van 4 april 2001 heeft verzoekster nogmaals aangegeven dat het UWV op haar verzoek tot herziening nooit heeft gereageerd.

2. Het UWV heeft aangegeven dat het verzoek om herziening is beschouwd als een nadere aanvulling van het standpunt van verzoekster in het kader van de destijds nog lopende procedures en ook als zodanig is behandeld. Het UWV had in dit verband verzoekster aangeraden de uitspraak van de rechtbank af te wachten. Daarnaast heeft het UWV aangegeven dat het in de rede had gelegen het verzoek om herziening verder af te handelen, nadat de hoogste rechter verzoekster in het ongelijk had gesteld met betrekking tot de hoogte van haar mate van invaliditeit.

3. De brief van 15 juli 1999 bevat zowel een aantal inhoudelijke vragen als een verzoek om herziening van de beslissing van het Abp van 2 november 1993. Het UWV heeft niet inhoudelijk gereageerd op de door verzoekster gestelde vragen en heeft eerst in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman er voor zorg gedragen dat op het verzoek om herziening door het Abp werd beslist bij besluit van 21 november 2002. Het UWV had verzoeksters vragen moeten beantwoorden dan wel moeten aangeven op welke gronden het van inhoudelijke beantwoording van haar vragen zou afzien. Het UWV is in zoverre tekortgeschoten in zijn verplichting vragen adequaat te beantwoorden.

4. Overigens heeft het UWV pas in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman ervoor zorg gedragen dat op het verzoek om herziening werd beslist, terwijl het UWV zelf heeft aangegeven dat het verzoek om herziening had kunnen worden afgehandeld nadat de hoogste rechter verzoekster in het ongelijk had gesteld met betrekking tot de hoogte van haar mate van invaliditeit - beslissing van 14 december 2000 (zie achtergrond) - en het verzoek naar het oordeel van de Nationale ombudsman zeker had moeten worden afgehandeld naar aanleiding van verzoeksters klacht bij brief van 4 april 2001. Het is vanuit het oogpunt van de vereiste voortvarendheid niet juist dat dit pas ruim anderhalf jaar later is gebeurd bij beslissing van op 21 november 2002.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

F. de brief van 10 januari 2001

1. Volgens verzoekster is haar brief aan het UWV van 10 januari 2001 niet beantwoord. In deze brief heeft verzoekster met name een aantal vragen gesteld die verband houden met de situatie rond keuringen begin jaren negentig en met de ingangsdatum van het invaliditeitspensioen.

2. Het UWV heeft niet ontkend dat deze brief niet is beantwoord. Volgens het UWV hebben zijn medewerkers de opdracht om, indien een zaak zich onder de rechter bevindt, een zekere mate van terughoudendheid te betrachten en de correspondentie met betrekking tot

het onderwerp van geschil te laten voeren door de behandelaar van het beroep.

3. Een bestuursorgaan mag zich in beginsel terughoudend opstellen bij de inhoudelijke beantwoording van vragen in een brief, indien de vragen min of meer direct verband houden met het onderwerp van een geschil dat zich onder de rechter bevindt. De behandelend medewerker van het geschil dat voor de rechter ligt, zal in het algemeen de aangewezen persoon zijn om te kunnen beoordelen in hoeverre correspondentie inhoudelijk kan worden beantwoord. Wanneer zich dit voordoet, zal de Nationale ombudsman, indien hij van oordeel is dat de vragen in zodanig direct verband staan met het onderwerp van het geschil dat voorligt ter beslechting door de rechter, de onderzochte gedraging van het bestuursorgaan behoorlijk achten.

Dit laat echter onverlet dat een bestuursorgaan, wanneer het (gedeeltelijk) afziet van inhoudelijke beantwoording van zulke vragen, de betrokkene zal moeten informeren waarom van beantwoording wordt afgezien. Dat heeft het UWV in verzoeksters geval niet gedaan. Het UWV is in zoverre tekortgeschoten in zijn verplichting verzoekster te informeren naar aanleiding van haar brief.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

G. de brief van 24 januari 2001

1. Verzoekster heeft aangegeven dat het UWV in zijn reactie van 1 maart 2001 op haar brief van 24 januari 2001 niet is ingegaan op haar vragen, met name niet op de vraag om toezending van een brief met uitleg waarnaar de behandelaar van het UWV had verwezen op een zitting in de beroepsprocedure op 3 november 2000.

2. Het UWV heeft bij brief van 1 maart 2001 gereageerd op verzoeksters brief van 24 januari 2001, maar heeft - kennelijk - geen uitvoering gegeven aan haar verzoek om toezending van de door de behandelaar van het UWV tijdens de zitting van 3 november 2000 genoemde uitlegbrief. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft het UWV in een nadere reactie aangegeven dat de behandelaar van het UWV bij het beroep tijdens de zitting van 3 november 2000 heeft gedomd op brieven van 6 mei 1996 en 30 juli 1998 van het UWV aan de rechtbank, waarbij het standpunt van het UWV naar voren werd gebracht en waarbij ook nadere inlichtingen werden gegeven.

3. Het UWV had verzoekster de bedoelde brieven van 6 mei 1996 en 30 juli 1998 in afschrift moeten toezenden, dan wel, indien het UWV zich op het standpunt zou hebben gesteld dat verzoekster deze brieven al in haar bezit zou hebben, had het in zijn reactie van 1 maart 2001 verzoekster expliciet moeten verwijzen naar (de inhoud van) die brieven. Dat is niet gebeurd. Het UWV is in zoverre tekortgeschoten in de informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

H. *de brief van 4 april 2001*

1. Volgens verzoekster heeft het UWV in zijn reactie van 11 april 2001 haar vragen in de brief van 4 april 2001 niet beantwoord, met name niet haar vraag waarom het UWV na haar gesprek met twee medewerkers van het UWV op 28 juni 1996 en de brief van 18 november 1996, die USZO Groningen aan het UWV had gezonden, niet naar een oplossing heeft gezocht.
2. Het UWV heeft bij brief van 11 april 2001 summier gereageerd op verzoeksters brief van 4 april 2001. Daarbij is het UWV niet ingegaan op verzoeksters inhoudelijke vragen met uitzondering van de vraag haar te informeren wat het UWV met haar brief zou gaan doen. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman is het UWV alsnog ingegaan op de door verzoekster gestelde vragen.
3. Niet valt in te zien waarom het UWV verzoeksters vragen niet direct had kunnen beantwoorden. Het UWV is in zoverre tekortgeschoten in zijn verplichting vragen adequaat te beantwoorden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

I. *de overige vragen in de brief van 1 mei 2001*

1. Verzoekster heeft het UWV nog twee vragen voorgelegd: wat zouden de gevolgen zijn indien USZO-Groningen de in december 1997 toegekende ontslaguitkeringen met terugwerkende kracht tot 1 augustus 1991 weer zou intrekken en waarom is de op de Abp-hoorzitting van 9 mei 1994 gedane toezegging dat “het ambtenaarschap” van verzoekster zou worden onderzocht en dat zij daarover zou worden geïnformeerd niet nagekomen.
2. Het UWV heeft in reactie op deze vragen aangegeven dat verzoekster in de gelegenheid is gesteld in het gesprek van 12 oktober 2001 de nog bij haar levende vragen beantwoord te krijgen en dat het thans nog beantwoorden van deze vragen het UWV niet meer aangewezen lijkt.
3. Zoals al in de beoordeling onder II. 4 aangegeven, had het UWV verzoekster over zijn standpunt in dit verband moeten informeren in het gesprek van 12 oktober 2001.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. De eerste vraag van verzoekster ziet op een fictieve situatie, de tweede vraag op een niet nagekomen toezegging uit 1994. De Nationale ombudsman acht het te billijken dat het UWV thans geen aanleiding (meer) ziet voor beantwoording van deze vragen.

J. *Slotsom ten aanzien van de gevoerde correspondentie*

1. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat de schriftelijke communicatie van het UWV met verzoekster niet adequaat is geweest. Het UWV heeft dit ook erkend. Een belangrijke oorzaak hiervan lijkt te zijn geweest dat het lange tijd heeft ontbroken aan een strakke coördinatie van de afhandeling van verzoeksters vele schriftelijke en mondelinge verzoeken of vragen. Een belemmerende factor daarbij was onder meer dat verzoekster zowel met het Abp communiceerde als met het UWV, en binnen het UWV weer met medewerkers van met name kantoor Nijmegen en kantoor Heerlen. Een andere oorzaak lijkt te zijn geweest de van lieverlee scheef gegroeide verhoudingen tussen bepaalde medewerkers van het UWV en verzoekster.

2. Ten aanzien van de reactie van het UWV bij brief van 21 juli 2003 op verzoeksters vragen in de brief van 4 april 2003 wordt opgemerkt dat verzoekster zich bij haar vraagstelling kennelijk heeft geconcentreerd op de omstandigheid dat uit de berekening van het verlies van verdien capaciteit volgt dat zij voor 100% arbeidsgeschikt is verklaard voor ander werk, terwijl het UWV in zijn antwoord ervan is uitgegaan dat verzoekster per 1 augustus 1991 niet volledig arbeidsgeschikt werd geacht doch gedeeltelijk arbeidsgeschikt, omdat het Abp in zijn beslissing van 2 november 1993 de mate van algemene invaliditeit van verzoekster had vastgesteld op 45 tot 55%.

De beslissing van 2 november 1993 is onderwerp van verschillende procedures geweest, hetgeen niet heeft geleid tot een andere uitkomst. In een monografie van het Abp over zijn geschiedenis is over het toekennen van een invaliditeitspensioen tot primo 1996 vermeld dat een overheidswerknemer daarvoor in aanmerking kwam wanneer hij blijvend arbeidsongeschikt was bevonden en ontslagen uit zijn functie en dat de hoogte van het invaliditeitspensioen in principe alleen afhing van de mate van arbeidsongeschiktheid en de algemene middelsom of berekeningsgrondslag (achtergrond onder 2). De Nationale ombudsman meent dan ook dat het UWV heeft kunnen volstaan met het door hem verstrekte antwoord op dit onderdeel in de brief van 21 juli 2003. Het UWV heeft verzoekster ten aanzien van haar vraag waarom de Centrale Raad van Beroep de in de beslissing van 1 april 1999 genoemde datum als ijkpunt heeft genomen, verwezen naar de Centrale Raad van Beroep, nadat verzoekster had aangegeven het eerdere antwoord van het UWV op deze vraag bij brief van 3 december 2002 niet te hebben begrepen. De Nationale ombudsman acht dit juist.

3. De Nationale ombudsman meent dan ook dat thans een streep kan en moet worden gezet onder de correspondentie tussen partijen over de tekortkomingen van het UWV in het verleden, zoals hiervoor besproken. De Nationale ombudsman geeft het UWV wel in overweging maatregelen te treffen waarmee het kan voorkomen dat in het kader van de herzieningsprocedure of anderszins de in het verleden gemaakte fouten opnieuw worden gemaakt.

IV. Ten aanzien van de klachtbehandeling

1. Verzoekster heeft drie klachtbrieven geschreven over de gang van zaken bij het UWV. Deze zijn volgens verzoekster niet in behandeling genomen dan wel niet correct afgehandeld. Zowel in de klachtbrief van 1 december 1998 als in die van 1 december 2000 en 4 april 2001 gingen verzoeksters klachten over het niet nakomen van gedane toezeggingen (in verband met informatieverstrekking) al dan niet gekoppeld aan het onthouden van inzage in haar dossier. In de laatste klachtbrief heeft verzoekster nog aan de orde gesteld dat het UWV niet heeft gereageerd op haar verzoek om herziening bij brief van 15 juli 1999.

2. Het UWV heeft in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman aangegeven dat de klachten van verzoekster niet altijd zijn afgehandeld binnen de tijdsduur die voor klachtbehandeling staat. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft het UWV weliswaar aangegeven dat het verzoeksters brief van 1 december 2000 niet heeft kunnen traceren, maar het UWV heeft verzoeksters brief wel beantwoord bij brief van 12 december 2000. Op de andere twee brieven heeft het UWV gereageerd bij brieven van 21 december 1998 en 11 april 2001.

3. In de brief van 21 december 1998 heeft het UWV geen melding gemaakt van de klacht over het niet nakomen van een toezegging van het UWV om de vragen in verzoeksters brief van 17 mei 1998 te beantwoorden noch van de klacht over het niet adequaat verlenen van inzage in verzoeksters dossier. Het niet beantwoorden van verzoeksters vragen in de brief van 17 mei 1998 heeft de Nationale ombudsman al besproken in de beoordeling onder III. D. 3. In feite is het UWV niet inhoudelijk ingegaan op verzoeksters klachten in haar brief van 1 december 1998. Op de brief van 1 december 2000 heeft het UWV met zijn brief van 12 december 2000 op zich een inhoudelijke reactie gegeven op alle door verzoekster in die brief genoemde omissies. In de brief van 11 april 2001 is ten aanzien van het niet nakomen van gedane toezeggingen alleen verwezen naar de brief van 1 maart 2001. Deze brief is echter een antwoord geweest op de brief van 24 januari 2001, hiervoor in de beoordeling onder III. G besproken. Over het niet reageren op het herzieningsverzoek van 15 juli 1999 is het UWV niet ingegaan. Dit herzieningsverzoek is hiervoor in de beoordeling onder III. E besproken.

4. Met de antwoorden van het UWV kan niet worden gezegd dat sprake is geweest van een zorgvuldige klachtbehandeling. Het UWV is in zijn brieven van 1 december 1998 en 11 april 2001 niet ingegaan op verzoeksters concrete klachten. Dat is op zich wel gebeurd met de brief van 12 december 2000, maar tegen de achtergrond van de kort nadien gevolgde klachtbrief van 24 januari 2001 had het in de rede gelegen verzoekster toen al uit te nodigen en haar klacht formeel af te handelen. Het UWV heeft dit uiteindelijk onderkend en verzoekster ter finale afhandeling van haar klachten uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek op 12 oktober 2001. Met dit gesprek heeft geen zorgvuldige afhandeling van haar klachten plaatsgehad, zoals volgt uit de beoordeling onder II. Ten aanzien van verzoeksters klachten over de niet dan wel onvolledig beantwoorde brieven volgt uit de beoordeling onder III. dat het UWV daarin jegens verzoekster is tekort geschoten. Over de

niet door het UWV nagekomen toezeggingen volgt uit de reactie van het UWV dat gedane toezeggingen niet zijn betwist en niet correct zijn nagekomen. Het spreekt voor zich dat dit in die gevallen niet juist is geweest.

Gelet op de door het UWV onderkende en onderschreven noodzaak van zorgvuldige klachtbehandeling is de handelwijze van het UWV jegens verzoekster niet juist geweest.

De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond ten aanzien van de informatieverstrekking aan verzoekster in en naar aanleiding van het gesprek van 12 oktober 2001, ten aanzien van de in de brieven van 1 mei 2001 en 24 juli 2001 genoemde niet of niet volledig beantwoorde brieven, de klachtbehandeling daarbij inbegrepen, en niet gegrond ten aanzien van de mogelijkheid voor verzoekster haar dossier op 12 oktober 2001 in te zien en ten aanzien van de beantwoording van de brief van 13 december 1997.

Onderzoek

Op 15 november 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B te Nijmegen met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tijdens het onderzoek kregen verzoekster en het UWV de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd aan het UWV een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens ontstond er enige correspondentie tussen verzoekster, de Nationale ombudsman en het UWV met betrekking tot de door het UWV gegeven antwoorden en verstrekte het UWV verzoekster en de Nationale ombudsman nog nadere antwoorden.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding om enkele correcties op het verslag aan te brengen en het op enkele punten aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster was bij verschillende onderwijsinstellingen als docente werkzaam, toen zij als gevolg van een ziekte in 1991 uit het arbeidsproces viel. Met betrekking tot haar uitkeringsrechten had zij enerzijds te maken met de productgroep Uitkeringen Onderwijspersoneel (UO), (per 1 januari 1996 de Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheids- en onderwijspersoneel BV (USZO BV); per 1 januari 2002 het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)), anderzijds met het Algemeen burgerlijk pensioenfonds (Abp). Verzoekster had ten aanzien van haar recht op een ontslaguitkering problemen met USZO Groningen tot in december 1997, toen de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen haar alsnog met terugwerkende kracht tot 1 augustus 1991 een ontslaguitkering toekende.

2. Ten aanzien van haar aanvraag om toekenning van een invaliditeitspensioen besliste het Abp bij brief van 2 november 1993 dat verzoekster blijvend ongeschikt was voor haar vroegere betrekking, voor 45 tot 55% algemeen invalide, en niet herplaatsbaar. Omdat verzoekster zich met de inhoud van de beslissing van het Abp niet kon verenigen, diende zij bij het Abp een bezwaarschrift in en, na het ongegrond verklaren van dat bezwaar door het Abp op 6 december 1995, een beroepschrift in.

De privatisering van het Abp per 1 januari 1996 had tot gevolg dat de Nationale ombudsman niet langer bevoegd was om onderzoek in te stellen naar klachten over gedragingen van het Abp. De uitkeringsregelingen voor (semi) overheids- en onderwijs personeel worden vanaf die datum uitgevoerd door USZO BV te Heerlen.

3. Verzoekster verrichtte sedertdien tot op de dag van vandaag vele inspanningen, die er op gericht waren om te achterhalen of de hoogte (afhankelijk van de mate van invaliditeit) en de ingangsdatum van de haar toegekende uitkeringen juist waren. Haar problemen met het Abp en meer in het bijzonder met het voormalige USZO BV te Heerlen bleven door de jaren heen bestaan, zowel door het voeren van bestuursrechtelijke procedures over de mate van haar invaliditeit en over de ingangsdatum van het haar toekomende invaliditeitspensioen als door de schriftelijke en mondelinge communicatie in relatie tot haar invaliditeitspensioen (zie Achtergrond).

4. Bij brieven van 17 mei, 7 en 12 juli 1998 legde verzoekster, voor zover van belang, de volgende vragen en verzoeken voor aan USZO BV:

"...De vragen in mijn brieven van 27 mei 1994, 25 augustus 1997 en 13 december 1997 zijn nog steeds niet door Heerlen beantwoord. In de brieven d.d. 10/04/1997 en 27 juni 1997 stelt Heerlen dat zij geen nadere beslissingen nemen wanneer een zaak zich onder de rechter bevindt.

Hoe is het mogelijk dat het ABP nu beslissing III (de beslissing van 2 november 1993 van het Abp dat verzoekster niet herplaatsbaar is; N.o.) heeft herzien?

X Is het juist dat men bij de ABP-keuring in 1993 de situatie op de ontslagdatum (1-8-1991) als uitgangspunt had moeten nemen?

Als dit klopt dan lijkt mij de zaak heel eenvoudig. Op 1-8-1991 was ik herstellende van twee zware operaties (5 en 6 juni 1991) en dus voor 100% arbeidsongeschikt.

Op 13 mei 1998 begreep ik van dr. (...) dat het voor hem duidelijk is dat ik op 1-8-1991 niet kon werken.

In november 1997 heb ik de BVG (de Bedrijfsvereniging voor de Gezondheid, Geestelijke en Maatschappelijke Belangen; N.o.) verzocht mij copieën van mijn medisch dossier te willen zenden. De BVG beschikt niet meer over gegevens van de ziekteperiode, dat is te lang geleden. Ik heb wel copieën van twee brieven van oktober 1991 van specialisten aan de BVG-arts, daarnaast beschik ik over een ongedateerd briefje van mijn vroegere huisarts.

X Welke data zijn van belang bij beslissing II (de beslissing van 2 november 1993 van het Abp dat verzoekster voor 45 tot 55% algemeen invalide was; N.o.) van het ABP?

X Daar ik wil weten wat de verschillen zijn tussen een herplaatsingswachtgeld en een invaliditeitspensioen verzoek ik u mij zo volledig mogelijke informatie daarover toe te zenden.

De periode waarover het HPW (herplaatsingswachtgeld; N.o.) zou lopen wordt door Groningen en ABP verschillend aangegeven. Ik heb deze vraag al (vele keren) eerder gesteld: "Welke periode?"

In de ABP beslissing staat nooit een datum.

(...)

Ik verzoek u de aangekruiste vragen in deze brief zo spoedig mogelijk te willen beantwoorden. Is het zinvol om deze vragen aan Heerlen voor te leggen? Wilt u daar dan voor zorgen?

Tevens verzoek ik u om inzage in mijn gehele dossier..."

"...Mijn bezoek aan het DK-Nijmegen op vrijdag 3 juli 1998 was een zeer teleurstellende en uiterst frustrerende ervaring, die ik mij had moeten besparen.

Maar ik meen recht te hebben op antwoorden op mijn vragen en wil zo graag een punt kunnen zetten achter deze ellende. Ik weet dat ik verloren heb voor wat betreft het vinden van werk. Hieraan besteedde ik begin jaren '90 veel van mijn energie. Ik meende destijds dat ik de uitkering zou krijgen waar ik recht op heb. Dat de samenwerking tussen UO en ABP veel te wensen over liet (en laat?) was algemeen bekend.

Op 23 juni 1998 begreep ik van de heer (...) dat ABP Heerlen niet had gereageerd op de brief van november 1996 van UO Groningen, daar Groningen dat zelf maar moest uitzoeken.

Voor de operatie in 1991 had de specialist mij gezegd dat herstel enige maanden zou vergen, ik had mij voorgenomen om zo snel mogelijk weer aan het werk te zijn. Op het aanvraagformulier voor een uitkering van UO-Groningen heb ik in augustus 1991 alleen een ziekte-uitkering aangekruist. Doordat ik een kruisje te weinig had gezet werd ik in november 1993 niet herplaatsbaar verklaard.

Ik wil mij beperken tot vragen die nu belangrijk zijn.

Indien een HPW in alle opzichten voor mij de meest gunstige regeling is, waarom zou ik dan doorgaan met bezwaarschriften. Dit alles is slecht voor mijn gezondheid.

(...)

Op maandag 4 mei 1998 bezocht ik het ABP-inloopsprekeuur met 2 vragen:

1. Gedurende het schooljaar 1990/1991 had ik twee tijdelijke aanstellingen (ABP). Op ontslagdatum (1 augustus 1991) was ik herstellende van twee zware operaties (5 en 6 juni 1991), dus 100% arbeidsongeschikt op ontslagdatum. Waar heb ik recht op?
2. Het ABP-bestuur heeft dd 29 april 1998 eerdere beslissing gedeeltelijk herzien. Nu alsnog herplaatsbaar. Wat zijn de gevolgen?

Een antwoord kwam er niet.

Ik begrijp niets van de herziening van beslissing III d.d. 29 april 1998 door het ABP-bestuur en vraag om een toelichting. Beslissing II en III hangen toch zeer nauw samen, ik heb niet gevraagd om herziening van beslissing III sec. In 1992 ontving ik van het ABP de brochure 'De herplaatsbare ambtenaar'.

Op blad 2 staat: "Voordat de hoofddirectie beslist of u wel of niet herplaatsbaar bent, laat zij zich adviseren door de beoordelingscommissie. Deze bestaat uit een bedrijfsarts, een psycholoog en een deskundige op het gebied van de arbeidsvoorziening."

Op blad 5 staat bij 'Einde herplaatsbaarheid': "Om intrekking te kunnen bewerkstelligen is ook advies nodig van de beoordelingscommissie. Aan de hoofddirectie van het Abp wordt door de beoordelingscommissie advies uitgebracht nadat u in de gelegenheid bent gesteld aan de commissie uw mening te geven."

(...)

Ik belde op vrijdag 29 mei 1998 naar Heerlen om een toelichting te vragen op de beslissing van 29 april 1998.

De heer (...) van ABP-Heerlen vertelde mij op 8-6-1998: "Er komt beslissing met ingangsdatum van 5-11-1997. IP (Invaliditeitspensioen; N.o.) 80-100%, eerdere datum is niet mogelijk. Na ontvangst van die beslissing kunt u bezwaar maken tegen de ingangsdatum. "Volgens de heer (...) was het niet nodig om een bezwaarschrift in te dienen tegen de beslissing van 29 april 1998.

Ik voelde mij gedwongen om een bezwaarschrift in te dienen tegen de beslissing van 29 april 1998. Ik had op 8 juni 1998 de tekst al klaar.

Op maandag 22 juni 1998 belde ik op om een toelichting te vragen aan de heer (...). Boven de beslissing van 19 juni 1998 stond dat als mogelijkheid aangegeven. Ik verzocht om teruggebeld te worden, maar hoorde niets van de heer (...). Moet ik nu ook weer een bezwaarschrift indienen tegen uw beslissing van 19 juni 1998? Ik word wanhopig van al die bezwaarschriften. Kan het ABP hun beslissing II van 3 november 1993 niet herzien? Wat zijn er voor mogelijkheden?

Volgens de heer (...) kan de AD (arbeidsdeskundige; N.o.) mij uitleg geven over mijn rechtspositie. Wat was mijn rechtspositie op 1-8-1991 toen 'mijn ambtenaarschap verloren was gegaan'? Wat veranderde er in mijn rechtspositie door de brief van december 1997 van UO Groningen?

Hoe is het gesteld met mijn ouderdoms-pensioenrechten?

Is mijn brief van 7 januari 1998, onderwerp: overheidswerknemerschap, aan Directie ABP (Postbus 4476, 6401 CZ Heerlen), daar ontvangen?

Waarom kreeg ik op 3 juli geen inzage in mijn dossier dat in Nijmegen was?

U beloofde mij op 3 juli 1998 dat binnen een week mijn brief van 17 mei 1998 aan de heer (...) zal worden beantwoord. Ik moet uw aandacht vragen voor mijn brieven van 3 en 4 november 1997 aan USZO-Nijmegen, die ook nog steeds niet beantwoord zijn..."

"...Ik verwachtte afgelopen week een brief van USZO-Nijmegen.

Nu volgen nog enige kanttekeningen.

Op 17 maart 1997 bezocht ik het ABP-spreekuur en hoorde dat er een verandering is:

- vóór 1996 ging het om blijvende arbeidsongeschiktheid.

- sinds 1-1-1996 gaat het om arbeidsongeschiktheid.

Mijn brief van 3 maart 1996 aan FAOP/USZO te Heerlen (FAOP = het Fonds arbeidsongeschiktheidsverzekering overheids personeel; N.o.) eindigde met de zin: "Misschien moet ik u verzoeken om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse." Een reactie bleef uit.

In mijn brief van 26 juli 1996 aan USZO-Heerlen staat: "Bij deze verzoek ik u om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse, daar ik deze mogelijkheid voor mijn gevoel niet ongebruikt mag laten."

Op de bijgaande geretourneerde Verklaring II schreef ik op 27 juli 1996: "Bij deze verzoek ik u om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse. Zie ook mijn brief van 26 juli 1996."

Nu wel herkeuring, waarom werd mij in 1996 niet een nieuwe keuring aangeraden? Ik begrijp niets van de gang van zaken wat betreft de ingangsdatum nu. Beslissing II d.d. 2 november 1993 is op grond van onvolledige informatie genomen?

Op 3 juli 1998 had ik een gesprek met uw arbeidsdeskundige de heer (...), hij had een half uur beschikbaar. Volgens hem was ik in 1991 uitgevallen wegens gehoorklachten. Ik reageerde met: "Dat is wel erg simpel gezegd. Er was destijds veel meer aan de hand."

De AD dacht dat ik nu had bereikt wat ik bereiken wilde. Hij stelde: "Vanaf 5-11-1997 is het nu duidelijk en ook voor 1-8-1991. De lucht is blauw."

Ik werd daar zo wanhopig van. Aan een duidelijk antwoord over mijn rechtspositie werd niet toegekomen. Mijn brief van 7 juli 1998 verstuur ik nu pas.

Als een USZO-medewerker geen antwoord kan geven omdat de regels zo vaak gewijzigd zijn en het allemaal zo lang geleden is, kan ik daar begrip voor opbrengen, maar er moet toch ook een medewerker te vinden zijn die er wel verstand van heeft..."

5. USZO BV beantwoordde deze drie brieven met de brief van 17 juli 1998. De inhoud daarvan luidt als volgt:

"...Bij deze reageer ik, mede namens de heer (...), op bovengenoemde brieven.

Natuurlijk kunt u uw dossier inzien. Als u ons belt voor een afspraak, zorgen wij ervoor dat uw dossier op die datum ter inzage ligt.

Inhoudelijk wil ik niet op de vragen in de brieven ingaan. Naar aanleiding van door u geschreven brieven hebben inmiddels meerdere gesprekken plaatsgevonden: met de arts, met de arbeidsdeskundige, administratief juridische medewerkers en mijzelf. Allen hebben hun uiterste best gedaan om op uw vragen een helder en duidelijk antwoord te geven. Op een aantal vragen is door ons geen antwoord te geven. Ook dat is u uitgelegd.

U hebt de afgelopen jaren veel meegemaakt. Door daar echter steeds op te blijven terugkomen kunnen de gebeurtenissen niet worden teruggedraaid. Mocht u het met onze beslissing van 19 juni jl. (beslissing waarbij verzoekster per 5 november 1997 werd ingedeeld in de arbeidsongeschiktheidsklasse 80 tot 100%) niet eens zijn, dan kunt u daar bezwaar tegen aantekenen. Wij adviseren u tevens om het resultaat van lopende bezwaarschriften af te wachten.

Wij zijn tevens van mening dat wij aan alles wat reeds gezegd en geschreven is niets meer kunnen toevoegen en wij verzoeken u dan ook geen verdere afspraken te maken..."

6. Verzoekster diende bij brief van 1 december 1998 de navolgende klacht in bij het USZO BV:

"...Op vrijdag 3 juli 1998 was ik op het DK-Nijmegen. Daar beloofde mevrouw (...) mij dat de heer (...) mijn brief van 17 mei 1998 nu binnen een week zou beantwoorden.

Omdat ik géén brief ontving en niets hoorde, verstuurde ik op 12 juli 1998 mijn brieven van 12 juli en 7 juli aan (...).

Ik werd diep teleurgesteld door de brief van 17 juli 1998 (...), de toezegging gedaan op 3 juli 1998 werd niet nagekomen, de verklaring daarvoor kan ik niet volgen, daar deze niet overeenstemt met mijn ervaringen.

Op dinsdag 18 augustus 1998 om 14.00 uur kreeg ik inzage in mijn dossier. Na drie kwartier kwam de heer (...) en werd mij duidelijk dat hij om 15.00 uur weg moest. Ik was nog lang niet klaar met inzage, toen ik vroegtijdig de inzage moest beëindigen. Daarna heb ik aan het DK-Nijmegen verzocht om nogmaals inzage of copieën.

Op dinsdag 10 november 1998 werd ik door mevrouw (...) opgebeld.

Ik verzocht om:

- nogmaals inzage, daar ik de eerste keer te weinig tijd kreeg. Ik heb niet alle stukken kunnen inzien en een ander deel heb ik veel te gehaast doorgebladerd.

- schriftelijk antwoord op de vragen in mijn brieven aan het DK-Nijmegen, daar te veel vragen onbeantwoord bleven tot nu toe.

Ik realiseer mij dat sommige vragen niet meer relevant zijn.

Ik begreep van u dat u mijn verzoeken niet wilde inwilligen en voel mij gedwongen een klacht in te dienen. Ik heb toch recht op informatie!?

Klacht: Medewerkers van het DK-Nijmegen kwamen zeer vaak hun toezegging(en) niet na. Mij wordt informatie onthouden, veel te veel vragen bleven onbeantwoord, zie mijn eerdere brieven.

Ik heb informatie nodig om mijn beroepen en bezwaren (op een goede manier) te kunnen motiveren. De volgende zaken lopen:

- een hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep tegen de uitspraak van september 1997 van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage.
- een beroep bij de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage tegen de beslissing van 29 april 1998 van het ABP-bestuur.
- een bezwaar tegen de beslissing van 19 juni 1998 van USZO-Nijmegen bij het bestuur van het Landelijk instituut sociale verzekeringen. Deze zaak wordt behandeld door USZO BV, afdeling Bezwaar en Beroep.
- een bezwaar bij Stichting Pensioenfonds ABP p/a USZO tegen de beslissing van 25 juni 1998 (beslissing van de Stichting Pensioenfonds ABP, waarbij verzoeksters invaliditeitspensioen per 5 november 1997 werd verhoogd; N.o.) van USZO Heerlen.

De laatste twee bezwaarschriften diende ik in omdat mijn verzoeken om een toelichting op de beslissingen niets opleverden en vanwege het advies van de heer (...).

De heer (...) van ABP/USZO Heerlen adviseerde mij op 8 juni 1998 de beslissing i.v.m. de herkeuring af te wachten. Volgens hem kon in de te verwachten beslissing de ingangsdatum van 5 november 1997 niet eerder worden gesteld, maar daar kon ik weer bezwaar tegen maken.

Nu vier zaken over dezelfde gebeurtenis/ziektegeschiedenis? Waarom zo ingewikkeld, deze bureaucratie? Het is om wanhopig van te worden..."

7. USZO BV reageerde bij brief van 21 december 1998 als volgt op de klacht:

"...Zoals ik reeds in mijn brief van 17 juli jl. heb aangegeven, hebben wij u geholpen waar dat mogelijk was. De door u gestelde vragen hebben wij in diverse gesprekken beantwoord of kunnen we niet beantwoorden. Ook dat hebben wij u meegedeeld.

Tegen een aantal door USZO genomen beslissingen bent u in bezwaar gegaan. Enkele van deze bezwaren lopen nog. Ik adviseer u de uitslag hiervan af te wachten. Dat bespaart u extra inspanning en irritatie.

Mocht het voor uw zaak nodig zijn, dan zullen wij zelf contact met u opnemen. Ik verzoek u zelf geen contact te zoeken. Wij zullen uw telefoontjes en brieven niet meer beantwoorden. Uw dossier is in behandeling bij VC-Heerlen..."

8. Bij brief van 14 juli 1999 liet verzoekster de medewerker van het USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde, voor zover van belang, het volgende weten:

"...Van deze gelegenheid wil ik gebruik maken om u enige vragen voor te leggen.

Op de hoorzitting, bij de Centrale Raad van Beroep d.d. 18 februari 1999 te Utrecht, beloofde (...) (gemachtigde van ABP/USZO Heerlen) mij een toelichting. (De gemachtigde; N.o.) wilde haar trein halen en zij beloofde mij te zullen opbellen. Daar ik niets hoorde belde ik op 29 maart 1999: (...). (De gemachtigde; N.o.) liet mij weten dat zij de behandelaar, (...), had verzocht met mij contact op te nemen. Volgens haar werd het te ingewikkeld als zij zich ermee ging bemoeien. Uw collega vertelde dat u die dag afwezig was, maar zij zou het nogmaals doorgeven. Helaas hoorde ik niets.

Op de hoorzitting hoorde ik (de gemachtigde; N.o.) zeggen dat door de brief van december 1997 van UO/USZO Heerlen de datum einde ambtenaarschap is gewijzigd.

Bij de zaak voor de Centrale Raad van Beroep was toch sprake van de oude situatie, waarbij mijn ambtenaarschap op 1 augustus 1991 verloren ging?

UO/USZO-Groningen is bereid de toekenning van de ontslaguitkeringen op 11-12-1997 in te trekken, indien dat gunstiger voor mij is (...). Wat zouden de gevolgen hiervan zijn?

In mijn telefoonnotities van gesprekken met (de behandelend medewerker; N.o.) staat: "Op mijn vraag welke datum van belang is bij beslissing II" antwoordde (de behandelend medewerker; N.o.) op:

- 28-01-1998 "Van belang is de gezondheidstoestand op datum beslissing (2-11-1993) en op datum uitspraak op bezwaar op beslissing (6-12-1995)."

- 18-05-1998 "O.h.a. is van belang de datum van ontslag dan wel 1 maand later."

Uit verdere informatie van ABP/USZO begreep ik ook dat mijn gezondheidstoestand op ontslagdatum het criterium dient te zijn (o.a. in gesprek met dr. (...) op 13 mei 1998). Dit was de reden dat ik bij mijn huisarts om inzage in mijn medisch dossier vroeg. Begin september 1998 heeft mijn huisarts, (...), een brief aan u gestuurd.

Zeer onaangenaam verrast ben ik door de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep.

Er werd geen nader onderzoek gedaan naar mijn gezondheidstoestand op de cruciale datum. Waarom werd ik zo slecht geïnformeerd over de datum die van belang is?..."

9. Bij brief van 15 juli 1999 diende verzoekster bij USZO BV een verzoek om herziening in. Dit verzoek luidt als volgt:

"...Bij beslissingen van het ABP van 2 november 1993 ben ik per augustus 1991:

- blijvend ongeschikt verklaard voor mijn vroegere betrekkingen,
- voor 45% tot 55% algemeen invalide en
- niet herplaatsbaar, omdat ik geen ABP-ambtenaar zou zijn.

Tegen deze laatste twee beslissingen zijn mijn bezwaren steeds gericht geweest, zowel in de bezwaarfase als in de beroepsfase bij de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage en de Centrale Raad van Beroep te Utrecht.

Ten tijde van de keuringsaanvraag en gedurende de keuringsprocedure hoopte ik, ondanks mijn arbeidsongeschiktheid, met behulp van het ABP uit te kunnen zoeken wat mijn arbeidsmogelijkheden nog waren. Ik hoopte en verwachtte van het ABP enige steun en begeleiding bij terugkeer in het arbeidsproces, als dat tenminste nog mogelijk was voor mij.

Met de beslissing van USZO-Groningen d.d. 11 december 1997 is het verloren gaan van mijn ambtenaarschap in de zin van de ABP-wet op 1 augustus 1991 teruggedraaid.

Bij beslissing van 29 april 1998 van het ABP-bestuur ben ik alsnog herplaatsbaar verklaard. Een gesprek met de beoordelingscommissie heb ik ten zeerste gemist.

In mijn brief van 7 juli 1998 aan (...) USZO Nijmegen stelde ik o.a. vragen over de herplaatsbaarheid. Mijn vragen bleven onbeantwoord. Nu volgt een citaat uit mijn brief van 7 juli 1998 aan USZO Nijmegen:

Op het aanvraagformulier voor een uitkering van UO-Groningen heb ik in augustus 1991 alleen een ziekte-uitkering aangekruist. Doordat ik een kruisje te weinig had gezet werd ik in november 1993 niet herplaatsbaar verklaard.

Ik wil mij beperken tot vragen die nu belangrijk zijn.

Indien een HPW in alle opzichten voor mij de meest gunstige regeling is, waarom zou ik dan doorgaan met bezwaarschriften. Dit alles is slecht voor mijn gezondheid.

(...)

Op maandag 4 mei 1998 bezocht ik het ABP-inloopspreekuur met 2 vragen:

1. Gedurende het schooljaar 1990/1991 had ik twee tijdelijke aanstellingen

(ABP). Op ontslagdatum (1 augustus 1991) was ik herstellende van twee zware operaties (5 en 6 juni 1991), dus 100% arbeidsongeschikt op ontslagdatum. Waar heb ik recht op?

2. Het ABP-bestuur heeft dd 29 april 1998 eerdere beslissing gedeeltelijk herzien.

Nu alsnog herplaatsbaar. Wat zijn de gevolgen?

Een antwoord kwam er niet.

Ik begrijp niets van de herziening van beslissing III d.d. 29 april 1998 door het ABP-bestuur en vraag om een toelichting. Beslissing II en III hangen toch zeer nauw samen, ik heb niet gevraagd om herziening van beslissing III sec. In 1992 ontving ik van het ABP de brochure 'De herplaatsbare ambtenaar'. Op blad 2 staat: "Voordat de hoofddirectie beslist of u wel of niet herplaatsbaar bent, laat zij zich adviseren door de beoordelingscommissie. Deze bestaat uit een bedrijfsarts, een psycholoog en een deskundige op het gebied van de arbeidsvoorziening."

In artikel K3 van de ABP-wet over 'DE HERPLAATSBAAR VERKLAARDE AMBTENAAR' staat:

- Alvorens het bestuur een ambtenaar herplaatsbaar verklaart vraagt het advies van een beoordelingscommissie.

- De beoordelingscommissie adviseert niet de ambtenaar herplaatsbaar te verklaren dan nadat zij hem gelegenheid heeft gegeven zich te doen horen.

Waarom kreeg ik geen gesprek met de beoordelingscommissie?

Een herplaatsbaarheidsverklaring op 29 april 1998 is 'mosterd na de maaltijd'?

USZO-Groningen is bereid de toekenning van ontslaguitkeringen op 11-12-1997, ingaande 1 augustus 1991, in te trekken indien dat gunstiger voor mij is.

Ik voelde mij, mede door gebrek aan informatie, gedwongen om op 8 juni 1998 een beroepschrift te zenden aan de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage.

Op 18 augustus 1998, bij inzage van mijn dossier, zag ik de brief d.d. 18 november 1996 van USZO-Groningen aan USZO-Heerlen; met daarop de handgeschreven notitie van de heer (...) van USZO-Groningen. Ik begrijp dan ook niet de gang van zaken in 1997 en daarna, ik voel mij ernstig benadeeld.

In de brief d.d. 30 juli 1998 van USZO-Heerlen aan de Arrondissementsrechtbank staat:

Ten aanzien van hetgeen (verzoekster; N.o.) in haar beroepschrift van 8 juni 1998 heeft opgemerkt met betrekking tot haar algemene invaliditeit merken wij op, dat zij voor haar

standpunt inhoudende dat zij vanaf de datum van haar ontslag, 1 augustus 1991, meent recht te hebben op de meest gunstige financiële regeling, geen nadere medische gegevens of informatie aandraagt.

Ik verzoek u na te gaan of de brief van begin september 1998 van mijn huisarts geen aanleiding is om de beslissing d.d. 02-11-1993, (...), te herzien ingevolge artikel S4? Of moet dan eerst USZO-Groningen de ontslaguitkering intrekken? Wat zijn de gevolgen van het een en ander?

Inmiddels ontving ik de uitspraak d.d. 1 april 1999 van de Centrale Raad van Beroep. Ik ben diep teleurgesteld in de uitspraak, daar er geen nader medisch onderzoek heeft plaats gevonden naar mijn gezondheidstoestand op de cruciale datum. Aan beslissing III wordt geen aandacht besteed. Onaangenaam verrast ben ik dat de datum van belang 2 november 1993 blijkt te zijn. Waarom kreeg ik deze informatie niet van ABP/USZO? Was hier dan niet de oude situatie van toepassing, waarbij mijn ambtenaarschap op 1 augustus 1991 verloren ging?

Wat zijn de verschillen tussen wel of niet ambtenaar op ontslagdatum (1-8-91)?

In de uitspraak staat dat de Raad doorslaggevende betekenis heeft toegekend aan het rapport d.d. 3 mei 1993 van de K.N.O.-arts (...). Ik heb daarom aan de K.N.O.-arts om een toelichting gevraagd. Zijn brief d.d. 19 mei 1999 heb ik als bijlage bijgevoegd.

Kan deze brief aanleiding zijn voor een herziening?

Na al deze ellende meen ik recht te hebben op de meest gunstige financiële regeling. Ik vraag u om een toelichting..."

10. Bij brief van 14 oktober 1999 diende verzoekster bij USZO BV het navolgende verzoek om informatie in:

"...Op 28 juni 1996 had ik in Arnhem een gesprek met de heer (...) en de heer (...) van ABP/USZO Heerlen. De informatie tijdens dat gesprek verstrekt bracht mij er toe Verklaring II op 27 juli 1996 te retourneren. Nu realiseer ik mij dat ik Verklaring II niet had moeten ondertekenen, daar de destijds verstrekte informatie niet overeenstemt met de realiteit. Op grond van dit feit trek ik Verklaring II in en verzoek ik u mijn bezwaarschrift d.d. 3 maart 1996 waarvan de afhandeling was uitgesteld. (zie mijn akkoord-verklaring d.d. 9 juni 1996), in behandeling te willen nemen.

Mijn brief d.d. 3 maart 1996 eindigde met de zin: "Misschien moet ik u verzoeken om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse." In Verklaring II d.d. 27 juli 1996 trok ik, geheel ten onrechte naar nu blijkt, mijn bezwaarschrift d.d. 3 maart 1996 in. Op Verklaring II schreef ik onderaan:

"Bij deze verzoek ik u om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse, Zie ook mijn brief van 26 juli 1996."

In mijn brief d.d. 26 juli 1996, die ik met Verklaring II verzond, staat aan het einde:

"In mijn brief van 3 maart 1996 aan FAOP/USZO te Heerlen schreef ik: "Misschien moet ik verzoeken om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse", omdat ik dat had gelezen op bladzijde 3 van uw brochure Toelichting '95 '96 WAO-IP. Ik twijfelde omdat er een beroepsschrift loopt. Bij deze verzoek ik u om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse, daar ik deze mogelijkheid voor mijn gevoel niet ongebruikt mag laten.

Is het niet mogelijk om op korte termijn tot een bevredigende oplossing te komen?"

De vragen in mijn brief van 3 maart 1996 werden nooit beantwoord. Waarom ik in Verklaring II mijn bezwaar introk en tegelijkertijd vroeg om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse begrijp ik niet, dit komt mij nu zeer tegenstrijdig voor. Volgens de eerder genoemde brochure kon de herziening eventueel ingaan op 1 januari 1996. Op die datum was ik herstellende van de operatie op 12 oktober 1995.

Pas op het ABP-spreekuur op 17 maart 1997 vernam ik van de heer (...) dat op 1 januari 1996 het IP-criterium was gewijzigd van blijvende arbeidsongeschiktheid in arbeidsongeschiktheid. Waarom werd deze informatie niet in de brochure van begin 1996 duidelijk vermeld?

Primair wilde ik en wil ik de uitkering krijgen waar ik recht op heb.

Ik herhaal mijn verzoek om informatie..."

11. Met haar brief van 2 februari 2000 rappelleerde verzoekster als volgt bij USZO BV over het uitblijven van een reactie op haar brieven van 15 juli en 14 oktober 1999:

"...Een jaar geleden belde ik u voor de eerste keer, daar ik maar geen antwoord kreeg op mijn vragen.

De laatste keer dat ik u sprak vertelde u mij dat USZO bezig was met mijn brief van 15 juli 1999 met verzoek om herziening.

Ik mocht u bellen indien ik geen antwoord kreeg op mijn brief/brieven aan USZO-Heerlen.

Ik vermeld nu twee van mijn brieven aan USZO-Heerlen, afdeling Bezwaar en Beroep, waarop ik geen enkele reactie heb ontvangen:

-mijn brief d.d. 15 juli 1999 met 'verzoek om herziening',

-mijn brief d.d. 14 oktober 1999 met 'intrekking Verklaring II, juli 1996'.

Ik wil alleen de uitkering waar ik recht op heb en begrijp niets van deze gang van zaken.

Ik vraag om informatie, uw hulp, uw advies..."

12. Verzoekster wendde zich vervolgens bij brief van 7 juli 2000 tot de Nationale ombudsman, met het verzoek een oplossing in der minne met USZO BV te bewerkstelligen. Aangezien volgens USZO BV die ruimte er niet was in verband met twee lopende bestuursrechtelijke procedures, beëindigde de Nationale ombudsman dat onderzoek bij brief van 27 oktober 2000.

13. Op 1 december 2000 diende verzoekster een klacht in bij USZO BV. De inhoud daarvan luidt als volgt:

"...Bij deze teken ik bezwaar aan tegen de weigering van USZO Nijmegen (brief d.d. 31 oktober 2000 (...)) mij inzage te verlenen in mijn dossier.

In de brief d.d. 23 maart 1999 van (het Abp; N.o.) wordt gesteld dat ik recht op inzage heb (...). In het telefoongesprek op 29 maart 1999 verzekerde de heer (...) mij, dat mij inzage moet worden verleend.

Ik zou meerdere keren van het ABP/USZO schriftelijk inhoudelijke informatie hebben ontvangen. Ik kan mij dat niet herinneren, ik verwacht dat informatie in mijn dossier te vinden is. Bij inzage in augustus 1998 kwam ik geheel nieuwe informatie tegen, zie mijn eerdere brieven.

Niet nakomen toezeggingen

In april 2000 werd mij door de (coördinator; N.o.) van het USZO-klachtenbureau gezegd dat als er eenmaal iets fout gaat dat het dan zeer lang fout blijft gaan, maar vanaf dat moment zou het anders gaan, ik zou eindelijk antwoord krijgen op mijn vragen.

Eind juni 2000 werd mij duidelijk dat ook de (klachtencoördinator) zich niet aan toezeggingen houdt, zijn verklaring daarvoor kan ik niet volgen. Primair vraag ik informatie, los van lopende beroepen.

Centrale Raad van Beroep

Op 18 februari 1999 werd op de zitting bij de Centrale Raad van Beroep, na een suggestie door de rechter, door de gemachtigde van het ABP (...) toegezegd dat zij mij uitleg zou geven; ook deze toezegging is niet nagekomen. Zie o.a. mijn brief d.d. 14 juli 1999 aan de (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.).

Op 3 november 2000 op de zitting bij de Centrale Raad van Beroep was de (medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) aanwezig als gemachtigde van het ABP. De (medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) stelde dat mij een brief met de toegezegde toelichting was gezonden, hij kon die brief alleen even niet vinden.

Ik verzoek dan ook om een kopie van de betreffende brief aan mij te zenden..."

14. Bij brief van 12 december 2000 reageerde USZO BV als volgt op verzoeksters klachtbrief:

"...Hierbij bevestigen wij u de ontvangst van uw brief van 1 december 2000. In deze brief formuleert u een klacht tegen de gebrekkige informatieverstrekking van USZO en tekent u tegelijkertijd bezwaar aan tegen weigering van inzage in uw dossier.

Met betrekking tot de klacht merken wij het volgende op.

Bij navraag deelde de (klachtencoördinator van USZO BV; N.o.) mede, dat hij in eerste instantie had toegezegd u wekelijks op de hoogte te houden van alle ontwikkelingen omtrent uw uitkering, die naar uw mening in het verleden niet tot het juiste bedrag zou zijn vastgesteld, omdat de wettelijke gronden als basis voor die uitkering volgens u niet altijd juist zouden zijn toegepast. De (klachtencoördinator van USZO BV; N.o.) geeft toe, dat hij vorenstaande toezegging heeft gedaan, waarbij hij aantekende zich te laat te hebben gerealiseerd, dat een wekelijkse terugkoppeling eerst zin heeft als er inderdaad iets te melden valt.

Het spijt hem, dat hij zich dit niet eerder heeft gerealiseerd. Alras bleek een wekelijkse inlassing van een communicatiemoment niet nodig, hetgeen de (klachtencoördinator van USZO BV; N.o.) aan u heeft doorgegeven.

Op uw verzoek gaat hierbij een afschrift van de toelichtende brief, waarover u heeft gesproken met de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier inhoudelijk behandelde; N.o.).

Uw bezwaar tegen de weigering van USZO u inzage te verlenen in uw dossier is doorgeleid naar de afdeling Juridische Zaken. Over dit onderwerp zult u separaat worden geïnformeerd.

Tot slot willen wij verwijzen naar de brief van de Nationale ombudsman aan u van 27 oktober 2000.

Hierin stelt deze onder meer, dat hij in dit stadium geen aanleiding ziet het door u gevraagde onderzoek voort te zetten. De reden hiervan is, dat de (hoogste) rechter nu de beslissing moet nemen op grond waarvan uw aanspraken definitief kunnen worden

vastgesteld. Zodra die beslissing met inachtneming van alle aspecten is genomen, zal USZO onmiddellijk daarna tot actie overgaan als die uitspraak leidt tot herziening van uw uitkering. Tot dat moment zal USZO niet meer reageren op uw eventuele vervolgcorrespondentie, indien de inhoud ervan direct in relatie staat tot het vorenstaande..."

15. Bij brief van 10 januari 2001 stelde verzoekster USZO BV de volgende vragen:

"...Bij deze verzoek ik u om toezending van **algemene** informatie van belang voor de volgende casus.

Casus

Abp-verzekerde had tijdens schooljaar 1990/91 tijdelijke aanstellingen in het onderwijs.

1-8-1991: ingangsdatum ontslag van rechtswege (einde tijdelijk dienstverband), einde ambtenaarschap daar op aanvraagformulier van UO-Groningen alleen een kruisje werd geplaatst bij ziekte-uitkering en niet bij ontslaguitkering.

Betrokkene was op 1-8-1991 herstellende van twee zware operaties, op 5 en 6 juni 1991, wegens een goedaardige hersentumor welke subtotaal was verwijderd resp. een nabloeding.

Uitgangspunt: op ontslagdatum volledig arbeidsongeschikt.

In mei 1993 een IP-keuring door een KNO-arts.

Verdere vragen over situatie begin jaren '90

Heeft u informatie omtrent de regels en criteria die begin jaren '90 golden voor een IP-keuring?

Was het gewenst/noodzakelijk om onderzoek te doen naar de gezondheidstoestand van een cliënt op ontslagdatum (1-8-1991) indien een eerste IP-keuring in mei 1993 plaatsvindt?

Wat waren de voorwaarden om herplaatsbaar te kunnen worden verklaard? In hoeverre speelde het al dan niet arbeidsgeschikt zijn op de ingangsdatum herplaatsbaarheid een rol?

Welke data zijn van belang bij een keuringsprocedure en welke feiten zijn op de verschillende data belangrijk?

Ingangsdatum IP 40-45%

Gisteren vertelde u mij dat 1 september 1991 in het systeem staat. Ik meende dat de ingangsdatum was verbeterd naar 1 augustus 1991.

Wat is de betekenis van de brief/beslissing d.d. 24 mei 1996, (...)? Wat ontgaat mij?

Brief d.d. 12 december 2000 van Directeur arbeidsongeschiktheid USZO B.V. (...)

Wie heeft deze brief opgesteld en ondertekend? Ik acht mijn klachten zeer onvoldoende behandeld. Ik heb toch recht op een serieuze behandeling van mijn klachten? Tot wie kan ik mij wenden?..."

16. Verzoekster wendde zich bij brief van 24 januari 2001 als volgt tot (de klachtencoördinator van) USZO BV:

"...Daar de laatste twee brieven die ik van USZO-Heerlen ontving door u zijn ondertekend wend ik mij tot u, alhoewel mijn vertrouwen in u helaas verdwenen is zoals ik reeds schreef in mijn klachtbrief van 1 december 2000. Waarom worden mijn klachten niet serieus in behandeling genomen?

Uw brief d.d. 29 december 2000

In mijn brief van 13 oktober 2000, met mijn verzoek om inzage in mijn dossier, richtte ik mij tot USZO-Heerlen. Waarom reageerde mevrouw (...) van USZO-Nijmegen op mijn verzoek en wat is de betekenis van haar brief d.d.31 oktober 2000?

Ik begrijp niets van deze gang van zaken, steeds weer ontvang ik tegenstrijdige informatie. Bij deze verzoek ik om uitleg.

Natuurlijk wil ik nog steeds inzage, bij gebrek aan informatie. Ik verwijs u naar mijn eerdere brieven.

Uw brief d.d. 9 januari 2001

Als bijlage stuurde u mij de brief van 24 november 1999 van (de behandelend medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) aan de Arrondissementsrechtbank 's-Gravenhage. Deze brief werd mij eerder bij brief van 28 januari 2000 door de Arrondissementsrechtbank 's-Gravenhage toegezonden en is niet de brief waarover (de behandelend medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) sprak op de zitting op 3 november 2000 bij de Centrale Raad van Beroep. Op 3 november 2000 sprak (de behandelend medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) over **een brief met uitleg welke hij aan mij had gestuurd.**

Ik verzoek u mij die brief zo spoedig mogelijk te zenden..."

17. Op haar brief ontving verzoekster bij brief van 1 maart 2001 de navolgende reactie van (de klachtencoördinator van) USZO BV:

“...Het is jammer te moeten opmaken uit voornoemde brief, dat uw vertrouwen in mij verdwenen is. Ik heb toch geprobeerd binnen mijn vermogen en bevoegdheid u openheid van zaken te geven op momenten, dat dat mogelijk was.

Met betrekking tot uw vraag over inzage in uw dossier moet ik vaststellen mede na verkregen informatie van (de medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier inhoudelijk behandelde; N.o.), dat u in het kader van de diverse beroepszaken een duplicaat heeft ontvangen van alle aanwezige stukken in het dossier.

Ik heb dan ook geen reden om aan te nemen, dat u enig gegeven onthouden is door USZO. Zodra de uitspraken van de rechtbank bekend zijn, zal USZO onderzoeken welke acties met inachtneming van de beslissingen nog dienen te worden ondernomen. Direct hierna zult u nader worden geïnformeerd. Bovendien zal USZO in deze schriftelijke informatie ter afsluiting van allerlei verwickelingen omtrent uw WAO-uitkering de naar uw mening nog onbeantwoorde klachten betrekken...”

18. Verzoekster berichtte USZO BV bij brief van 3 maart 2001 als volgt:

“...Korte terugblik

Daar het mij op 2 februari 2000 niet gelukte de heer (...) telefonisch te bereiken schreef ik hem die dag een brief. Ik ontving nooit een reactie.

Op 25 februari 2000 schreef ik een brief aan (het Abp; N.o.), waarin ik ook melding maakte van mijn brief d.d. 2 februari 2000 aan de heer (...). Naar aanleiding van mijn brief aan (het Abp; N.o.) ontving ik een ontvangstbevestiging d.d. 3 maart 2000 en werd ik op 3 april 2000 opgebeld door (de klachtencoördinator van USZO BV; N.o.) die mij toezeggingen deed welke hij niet nakwam.

Op 29 februari 2001 belde ik de heer (...) van USZO-Heerlen, ik had gehoord dat de heer (...) toch nog steeds bij USZO werkzaam was. De heer (...) beloofde mij contact te zullen opnemen met zijn oude afdeling om te vragen naar mijn brief van 2 februari 2000.

Februari 2001

Daar ik na drie weken nog niets had gehoord van de heer (...) probeerde ik op 19 februari 2001 de heer (...) telefonisch te bereiken. U belde mij terug, ik noteerde uw toezegging dat u mij op maandag 26 februari zou opbellen. De afgelopen week was ik niet in staat u te bellen.

Heb ik u verkeerd begrepen? Waarom kwam u uw toezegging niet na?

Recente niet beantwoorde brieven aan USZO-Heerlen

- mijn brief d.d. 10 januari 2001 (...)

- mijn brief d.d. 24 januari 2001..."

19. Met haar brief van 4 april 2001 diende verzoekster opnieuw een klacht in bij USZO BV. Deze klachtbrief luidt als volgt:

"...Op 11 mei 2000 heb ik u telefonisch gesproken toen ik probeerde uw collega (de klachtencoördinator; N.o.) te bereiken. U stelde toen dat u er van overtuigd was dat (de klachtencoördinator; N.o.) mijn vertrouwen zou weten te herwinnen en dat als ik een brief schreef aan de heer (...) ik een door hem ondertekende brief als reactie zou ontvangen. Helaas gebeurde geen van beide.

Misschien ben ik bij u aan het verkeerde adres, in dat geval verzoek ik u deze brief voor te leggen aan de superieur van (de klachtencoördinator; N.o.): de heer (...).

Ik ben nog steeds de mening toegedaan dat deze zaak eigenlijk heel eenvoudig is maar dat door overbelasting/reorganisaties van UO/USZO-Groningen en Abp/USZO-Heerlen een ingewikkelde situatie is ontstaan.

Beide organisaties verwezen naar elkaar voor informatie of gaven tegenstrijdige/juiste/onjuiste antwoorden, veelal werden de vragen in mijn brieven niet beantwoord maar werd de brief als bezwaarschrift aangemerkt en verdween (voorlopig) op de stapel.

Daar ik geen reactie ontving op mijn brief d.d. 3 maart 2001, belde ik 2 weken geleden de heer (...) en vernam van hem, dat (de klachtencoördinator; N.o.) en (de medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) (Bezwaar en Beroep) over mijn zaak gaan. Ik ben daar hoogst ongelukkig mee:

(De klachtencoördinator; N.o.)

De vragen in mijn brief d.d. 24 januari 2001 aan (de klachtencoördinator; N.o.) zijn open blijven staan. In de brief d.d. 1 maart 2001 van (de klachtencoördinator; N.o.) komt hij terug op zijn toezegging in de brief van 29 december 2000. Zijn argumenten kloppen niet, bij de (te korte) inzage in augustus 1998 kwam ik stukken tegen die ik nooit eerder had gezien en die mij ook nooit later zijn toegezonden!

Hoe kan ik vertrouwen hebben in (de klachtencoördinator; N.o.), als hij steeds weer zijn toezeggingen niet nakomt.

(De medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.)

(De medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) heeft nooit de vragen in mijn brief d.d. 14 juli 1999 beantwoord.

Bij inzage in mijn dossier in augustus 1998 zag ik de brief d.d. 18 november 1996 van USZO-Groningen aan USZO-Heerlen. Op de zitting bij de Arrondissementsrechtbank, waar ik niet aanwezig was door het advies van mijn advocaat, gaf (de medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) een `ontwijkend' antwoord terwijl hij beter wist of behoorde te weten door de eerder genoemde brief van USZO-Groningen. Ik werd steeds weer verwezen door Abp/USZO naar bezwaar en beroep, waarom deze juridisering?

Waarom is er na mijn gesprek op 28 juni 1996 in Arnhem met de heren (...) van Abp/USZO-Heerlen én de brief d.d. 18 november 1996 van USZO-Groningen aan USZO-Heerlen niet naar een oplossing gezocht? Ik betreur dit zeer, nu voel ik mij behandeld als een querulant.

Ik heb eerder klachten ingediend (over het weigeren van inzage in mijn dossier, over het niet beantwoorden van brieven, over het niet nakomen van toezeggingen) tevergeefs tot nu toe. **Zelfs op mijn herzieningsverzoek d.d. 15 juli 1999 is nooit gereageerd.**

Ik wil mijn klachten graag mondeling toelichten, daar ik vrees dat er veel misverstanden bestaan. Wilt u mij per omgaande laten weten wat u met deze brief doet? ..."

20. Op haar klachtbrief ontving zij van USZO BV de navolgende reactie bij brief van 11 april 2001:

"...Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw schrijven van 4 april jl. waarin u verwijst naar ons telefonisch onderhoud op 11 mei 2000.

Mogelijk kunt u zich voorstellen, dat ik het, bijna een jaar geleden gevoerde gesprek met u, me niet meer kan herinneren.

Aangezien (...), in coördinerende zin belast is met de afwikkeling van uw klachten die u in de loop der jaren hebt ingediend, heb ik uw schrijven aan hem voorgelegd.

Van de inhoud heeft hij kennis genomen en met hem ben ik van mening, dat hij reeds bij schrijven van 1 maart jl. is ingegaan op de door u geleverde kritiek en kan hier thans verder niets aan toevoegen.

Uw schrijven van 4 april jl. zal ik dan ook in uw dossier deponeren..."

21. Na de beëindiging van het onderzoek door de Nationale ombudsman bij brief van 27 oktober 2000 (zie hiervoor onder 12.) bleef verzoekster corresponderen met de Nationale ombudsman, waarbij zij haar problemen met USZO BV rond de informatievoorziening

benadrukte. Dit leidde ertoe dat de Nationale ombudsman haar verzocht om aan te geven welke vragen onbeantwoord waren gebleven. Verzoekster voldeed aan dat verzoek bij brief van 1 mei 2001. De Nationale ombudsman geleidde deze brief door naar het UWV. De inhoud daarvan luidt, voor zover van belang, als volgt:

“...Vragen:

- De vragen in mijn brief d.d. 10 januari 2001 (...)
- De vragen in mijn brief d.d. 24 januari 2001 (...), vooral mijn vraag naar de brief met uitleg van de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) welke hij aan mij zou hebben gestuurd. Zie ook de vragen in mijn brief d.d. 14 juli 1999 (...)
- De vragen in mijn brief d.d. 4 april 2001 (...), vooral de vraag: “Waarom reageerde USZO-Heerlen nooit op de brief van USZO-Groningen d.d. 18 november 1996” (...).
- De vragen in mijn verzoek om herziening d.d. 15 juli 1999 (...),
- **Wat zouden de gevolgen zijn indien USZO-Groningen de in december 1997 toegekende ontslag-uitkeringen (met terugwerkende kracht tot 1-8-1991= ontslagdatum) weer intrekt?** Ik schreef hierover een brief d.d. 3 februari 2001 aan USZO-Groningen (...). USZO-Groningen verwijst voor informatie naar USZO-Heerlen!
- Op de ABP-hoorzitting d.d. 9 mei 1994 te 's-Gravenhage werd mij toegezegd door de voorzitter (...) **dat “het ambtenaarschap” zal worden onderzocht en dat betrokkene hierover nog zal worden geïnformeerd.** Waarom kwam men die toezegging niet na en deed men evenmin iets met het advies van de hoorcommissie?...”

22. Dit leidde tot een uitnodiging aan verzoekster door USZO BV bij brief van 18 juli 2001 om in een persoonlijk gesprek op het kantoor van het UWV te Nijmegen haar nijpende vragen te bespreken. In dit verband verzocht ook USZO BV verzoekster de bij haar levende vragen schriftelijk voorafgaand aan het gesprek toe te zenden om USZO BV zo in de gelegenheid te stellen zich voor te bereiden op de beantwoording daarvan in het gesprek met haar. Daarnaast liet USZO BV verzoekster weten dat zij vóór dan wel tijdens het gesprek volop de gelegenheid zou hebben haar dossier in te zien. Verzoekster verklaarde zich bereid daarop in te gaan, indien een kennis van haar bij het gesprek aanwezig kon zijn, USZO BV haar voorafgaand aan het gesprek twee uur inzage in haar dossier zou verstrekken en de inhoud van het gesprek schriftelijk zou worden vastgelegd. De Nationale ombudsman deelde verzoekster bij brief van 23 juli 2001 onder meer mee dat USZO BV zich bereid had verklaard het gesprek met haar aan te gaan en dat haar wensen daarbij (nogmaals) onder de aandacht van USZO BV waren gebracht door toezending van een afschrift van de brief. Met haar brief van 24 juli 2001 voldeed verzoekster aan het verzoek van USZO BV haar nog onbeantwoorde vragen toe te zenden. De brief van 24 juli 2001 luidt, voor zover van belang, als volgt:

“...In zijn brief d.d. 18 juli 2001 vraagt de heer (...) de onbeantwoorde vragen, op schrift, aan u te zenden. Vele onbeantwoorde vragen zijn te vinden in mijn brieven, waarnaar ik u zal verwijzen. Indien een vraag reeds eerder is beantwoord, dan verzoek ik u de brief aan te geven waarin het antwoord te vinden is.

Ik realiseer mij ook dat eenzelfde vraag, doordat antwoord uitbleef, door mij meerdere keren is gesteld.

(...)

- brief d.d. 3 maart 1996 aan FAOP/USZO Heerlen in plaats van dat vragen werden beantwoord werd deze brief als bezwaarschrift aangemerkt, zie ook mijn brief van 14 oktober 1999,

- brief d.d. 7 april 1996 aan (...), USZO-'s-Hertogenbosch,

- brief d.d. 25 augustus 1997 aan (...), USZO-Heerlen,

- brief d.d. 4 november 1997 aan USZO-Nijmegen,

- brief d.d. 13 december 1997 aan (...), USZO-Heerlen,

- brief d.d. 17 mei 1998 aan USZO-Nijmegen, (...),

- brief d.d. 7 juli 1998 aan USZO-Nijmegen, (...),

- brief d.d. 12 juli 1998 aan USZO-Nijmegen, (...),

- brief d.d. 1 december 1998 aan USZO-Nijmegen, (...),

(...)

- brief d.d. 14 juli 1999 (er staat foutief 1998) aan (USZO-Heerlen; N.o.),

- brief d.d. 15 juli 1999 “verzoek om herziening” aan USZO-Heerlen,
DOORZENDVERPLICHTING?

- brief d.d. 14 oktober 1999 “intrekking verklaring II” aan USZO-Heerlen,

- brief d.d. 2 februari 2000 aan (...), USZO-Heerlen,

- brief d.d. 1 december 2000 aan USZO-klachtenbureau Heerlen,

- brief d.d. 10 januari 2001 aan (...), USZO-Heerlen,

- brief d.d. 3 maart 2001 aan (...), USZO-Heerlen,

- brief d.d. 4 april 2001 aan (...), USZO-klachtenbureau Heerlen,
- mijn brief d.d. 1 mei 2001 aan de Nationale ombudsman, welke door de Nationale ombudsman aan USZO is toegezonden.

Over 'overheidswerknemerschap' aan Directie ABP

Waarom zijn mijn brieven d.d. 7 januari 1998 en 12 juli 1999 onbeantwoord gebleven?

Verslag hoorzitting d.d. 9 maart 1999

Ad laatste stukje tekst: waar blijft toelichting van USZO over percentage?

Mijn bezwaarschrift d.d. 31 juli 1998

Op de ontvangstbevestiging d.d. 27 augustus 1998 stond het telefoonnummer (...). In 1998 heb ik een paar keer opgebeld, dan werd toegezegd dat ik zou worden teruggebeld, hetgeen niet gebeurde. Waarom ontving ik géén nadere informatie?

Inzage in mijn dossier

Ik wil zo spoedig mogelijk (voorafgaand aan gesprek) inzage...”

23. Het gesprek tussen verzoekster en USZO BV vond plaats op 12 oktober 2001. Aanwezig waren: verzoekster, haar kennis, de toenmalige klachtencoördinator van USZO BV en de medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier inhoudelijk behandelde.

Van het ruim vier uur durende gesprek maakte USZO BV een verslag op met de volgende inhoud:

“...

Aanvang gesprek: 13.00 uur

Einde gesprek : 17.30 uur

Aanleiding gesprek

(Verzoekster; N.o.) heeft zich onder meer gewend tot de Nationale ombudsman om meer duidelijkheid te verkrijgen over haar uitkering. Voorts wil (verzoekster; N.o.) antwoord hebben op alle vragen, die zij in de loop der jaren heeft gesteld aan USZO en waarop zij naar haar mening nog geen afdoend antwoord heeft ontvangen. Naast allerlei vragen is de complexiteit van haar uitkering eerder toe- dan afgenomen vanwege allerlei bezwaar- en beroepschriften, die (verzoekster; N.o.) in de loop der tijd heeft ingediend.

Probleemstelling

Cruciaal is de datum van 1 augustus 1991, de datum van het ambtenaarschap van (verzoekster; N.o.). Aan de hand van het uitgebrachte rapport door de KNO arts heeft het toenmalige ABP besloten, dat (verzoekster; N.o.) volledig ongeschikt is voor haar functie in het onderwijs op dat moment. Ze werd evenwel geschikt geacht om ander werk te kunnen verrichten. Op grond hiervan werd haar arbeidsongeschiktheidspercentage destijds vastgesteld op 45-55.

Wezenlijk is, dat (verzoekster; N.o.) deze beslissing tot aan de Centrale Raad van Beroep heeft aangevochten zonder hierbij overigens in het gelijk gesteld te zijn. (verzoekster; N.o.) is en blijft van mening, dat zij op genoemde datum volledig arbeidsongeschikt was.

In de loop van het gesprek heeft vorenstaand onderwerp heel veel tijd in beslag genomen. Het bleek niet mogelijk haar enige duidelijkheid te geven. Blijkens de voortdurende tegenreacties van mw. is die duidelijkheid niet in voldoende mate aangeslagen.

Communicatie ABP/USZO

Toegegeven dient te worden, dat beide instellingen in communicatief opzicht tekort zijn geschoten. Tijdens het gesprek is dit ruiterlijk bekend aan haar. Desondanks blijft mw. constant terugkomen op de gebrekkige communicatie.

Vragen

Bij herhaling hebben (beide medewerkers van USZO BV; N.o.) afwisselend haar de vraag gesteld op welke vragen, die tot op heden naar haar mening onbeantwoord zijn gebleven, zij alsnog antwoord wil hebben. Aan deze concrete vraag is mw. voorbijgegaan.

Inzage in het dossier

De gesprekspartners, (beide medewerkers van USZO BV; N.o.), hebben het volledige dossier van (verzoekster; N.o.) meegenomen om haar de gelegenheid te geven dit in te zien. Van deze gelegenheid heeft zij geen gebruik gemaakt. In 4,5 uur tijd, de totale duur van het gesprek, is (verzoekster; N.o.) ruimschoots de gelegenheid geboden om het dossier in te zien. Afgesproken is, dat zij het dossier (na afspraak) kan inzien op het hoofdkantoor te Heerlen.

Conclusie

Het gesprek, dat verhoudingsgewijs zeer lang heeft geduurd, heeft niet geleid tot het gewenste resultaat nl. enige tevredenheid bij de cliënte.

Van de zijde van USZO mag en kan worden geconcludeerd, dat door de geboden openheid in ruime mate de mogelijkheid is geschapen om uiteindelijk consensus i.c. tevredenheid te bewerkstelligen. Een andere wijze dan de tot nu toe gehanteerde om het

vorenstaande te verwezenlijken kan na rijp beraad niet worden aangegeven...”

24. Verzoekster reageerde bij brief van 12 november 2001 als volgt op dat verslag:

“...Uw brief d.d. 29 oktober 2001 heb ik in goede orde ontvangen, helaas trof ik niet aan een verslag van een ruim vier uur durend gesprek. Na dat gesprek moest ik u al laten weten dat mijn vragen nauwelijks waren beantwoord, dat het zonde was geweest van uw tijd en mijn tijd. Nu volgt een korte reactie.

Mijn bezwaar- en beroepschriften

Op advies van Abp/USZO heb ik bezwaar- en beroepschriften ingediend, daar anders termijnen zouden verlopen. In mijn brief d.d. 3 maart 1996 aan FAOP/USZO te Heerlen stelde ik vragen, mijn vragen werden niet beantwoord maar deze brief werd als bezwaarschrift aangemerkt. Waarom worden mij nu verwijten gemaakt dat bezwaar- en beroepschriften werden ingediend?

Inzage in mijn dossier

Ik had om inzage in mijn dossier gevraagd voorafgaande aan het gesprek. Bij het begin van het gesprek werd mij pas inzage aangeboden. Mijn kennis liet mij vlak voor het gesprek begon weten dat zij om drie uur weg moest; ik wilde dus niet beginnen met inzage dat leek mij niet logisch temeer door de aanwezigheid van twee heren van wie ik hoopte antwoord op mijn vragen te zullen krijgen.

Aan het eind van het gesprek stelde (de klachtencoördinator; N.o.) voor om mijn dossier aldaar te laten zodat ik inzage kon verkrijgen. Dit was volgens (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) niet mogelijk.

Ik ben het geheel oneens met de gang van zaken rond inzage in mijn dossier. Mijn klachten over het herhaald weigeren van inzage in mijn dossier door mevrouw (...), districtsmanager USZO Nijmegen, zijn nooit in behandeling genomen!

Mijn vragen

In mijn brief d.d. 24 juli 2001 aan (de klachtencoördinator; N.o.) stuurde ik de onbeantwoorde vragen, ik heb dan ook naar deze brief verwezen. Ik verwachtte dat in het gesprek mijn vragen beantwoord zouden worden, maar dat gebeurde vrijwel niet, er werd langs elkaar heen gepraat. Nu volgen enige voorbeelden.

Communicatie (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.)
- (kennis van verzoekster; N.o.)

(De medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) gaf uitleg over mijn uitkeringsrechten. Ik gaf aan er niets van te begrijpen, het klopte niet. (De kennis van

verzoekster; N.o.) leek de uitleg van (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) wel te begrijpen, zij moest weg.

De week erna zei (de kennis van verzoekster; N.o.) mij, dat de uitleg van (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) niet van toepassing was op mijn geval, (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) had zich kennelijk vergist.

Brief d.d. 18 november 1996 van USZO-Groningen aan USZO-Heerlen

Op mijn vraag waarom nooit was gereageerd op bovenstaande brief reageerde (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) verontwaardigd: "(...) had vóór die brief al contact opgenomen met USZO-Groningen. USZO-Heerlen had daarna gedurende anderhalf jaar zeer zorgvuldig onderzoek gedaan hetgeen had geresulteerd in de herziene beslissing d.d. 29 april 1998."

Destijds liep mijn hoger beroep bij de CRvB, dan werden toch geen beslissingen genomen?

Toezegging mevrouw (...)

Op de hoorzitting bij de CRvB op 18 februari 1999 werd mij door mevrouw (...) van Abp/USZO-Heerlen een toelichting beloofd. Op vrijdag 12 oktober j.l. stelde (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) dat hij niet begreep wat zij had bedoeld. Ik verzocht (de medewerker van USZO BV die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) mevrouw (...) met mij contact te laten opnemen. Tot heden weer niets gehoord!

Daar ik nog steeds géén antwoord heb gekregen op mijn vragen en ik meen dat u verplicht bent tot informatieverstrekking en klachtbehandeling herhaal ik mijn verzoeken:

- schriftelijk antwoord op mijn herzieningsverzoek d.d. 15 juli 1999,
- behandeling van mijn klachten, neergelegd in meerdere brieven,
- schriftelijk antwoord op mijn vragen om informatie..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. standpunt UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN

1. Het UWV reageerde bij brief van 14 februari 2002 als volgt op de klacht van verzoekster:

"...(verzoekster; N.o.) is bij beslissing van 2 november 1993 van de directeur van de Bedrijfseenheid Arbeidsongeschiktheidsverzekering van het voormalig ABP per 1 augustus 1991, in casu datum einde ambtenaarschap, uit hoofde van ziekten of gebreken blijvend ongeschikt verklaard voor het vervullen van haar vroegere betrekking van docente aan de HEAO (...) voor 27 uren en 30 minuten per week alsmede voor haar vroegere betrekking van docente aan de SBBO (...) voor 5 uren en 23 minuten per week.

De mate van algemene invaliditeit is hierbij bepaald op een percentage van 45 tot 55. Verder is (verzoekster; N.o.) niet herplaatsbaar verklaard in de zin van artikel K2 van de Abp-wet (zoals deze destijds luidde).

In het verleden heeft (verzoekster; N.o.) een aantal bezwaar-, beroep- en hoger beroepschriften ingediend. Thans is nog een hoger beroep aanhangig bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht, (...).

Bij beslissing van 19 juni 1998 van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv; (de voorganger van het UWV; N.o.)) is de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) met ingang van 5 november 1997 verhoogd naar een percentage van 80 tot 100. Het tegen deze beslissing ingediende bezwaarschrift van 28 juli 1998 is bij beslissing van 16 augustus 1999 van het Lisv (ten dele) gegrond verklaard.

De ingangsdatum van de verhoging is nader bepaald op 26 juli 1996. Tegen deze beslissing is bij brief van 20 september 1999 beroep ingesteld bij de arrondissementsrechtbank (thans Rechtbank) te Arnhem. Bij uitspraak van 5 maart 2001 is het beroep ongegrond verklaard.

Verder heeft (verzoekster; N.o.) in het verleden vele malen zowel schriftelijk als telefonisch vragen gesteld aan medewerkers van het toenmalig USZO teneinde nadere inlichtingen te verkrijgen omtrent haar Invaliditeitspensioen c.q. haar WAO-uitkering.

Omdat (verzoekster; N.o.) in haar brieven steeds aangaf, dat (een gedeelte van) haar vragen niet (dan wel niet naar behoren) werd beantwoord en mede omdat er steeds verschillende medewerkers van het voormalig USZO door haar zijn benaderd, heeft er op vrijdag 12 oktober 2001 op het districtskantoor USZO te Nijmegen een gesprek plaatsgevonden tussen (verzoekster; N.o.) en haar vriendin enerzijds en (twee; N.o.) medewerkers van USZO-Heerlen, anderzijds. Een verslag van dit gesprek is als bijlage bij deze brief gevoegd.

Ten aanzien van het gestelde in de brief van 12 november 2001 van (verzoekster; N.o.) (zie hiervoor onder A. 23; N.o.) plaatsen wij de volgende kanttekeningen.

"Mijn bezwaar- en beroepschriften"

In tegenstelling tot hetgeen (verzoekster; N.o.) beweert is er in onze organisatie niemand die (verzoekster; N.o.) verwijten maakt dat zij bezwaar- en beroepschriften heeft ingediend. Zoals zij zelf stelt, adviseren wij betrokkenen zelfs om bezwaar- c.q. beroepschriften in te dienen indien zij het niet of niet geheel eens zijn met bepaalde beslissingen. Dat (verzoekster; N.o.) van mening is, dat haar wel verwijten worden gemaakt, komt dan ook geheel voor haar eigen rekening.

"Inzage in mijn dossier"

(Verzoekster; N.o.) heeft aangegeven, dat zij inzage wilde hebben in haar dossier.

Hiermee wekt zij de indruk, dat zij niet, dan wel onvoldoende, op de hoogte is van de inhoud van haar dossier. Destijds heeft zij naar aanleiding van een beroepschrift van de verschillende rechtbanken alsook van de Centrale Raad van Beroep afschriften gekregen van de gedingstukken. Uit ervaring is ons bekend dat zij over een zeer goede dossier kennis beschikt. Verder heeft zij in het verleden een aantal malen ons districtskantoor te Nijmegen bezocht om haar dossier in te zien.

Voordat het gesprek op 12 oktober 2001 met (verzoekster; N.o.) plaatsvond heeft de (medewerker van USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) haar voorgesteld om eerst het dossier in te zien. Haar dossier is per procedure geordend, dit wil zeggen in chronologische volgorde en genummerd overeenkomstig de wens van de rechtbank c.q. de Centrale Raad van Beroep. Verder is er een aparte omslag voorhanden waarin zich alle bij ons bekende stukken bevinden.

(verzoekster; N.o.) gaf nadrukkelijk aan, dat zij eerst met het gesprek wilde beginnen en daarna eventueel haar dossier wilde bekijken.

De (medewerker van USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) heeft aangegeven het raadzaam te vinden dat zij eerst het dossier zou bekijken. (verzoekster; N.o.) voelde hier echter niets voor.

"Mijn vragen"

Voorafgaande aan het gesprek heeft de (medewerker van USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) (verzoekster; N.o.) duidelijk gemaakt dat men van de kant van de USZO bereid was om al haar vragen te beantwoorden uitgezonderd de vragen met betrekking tot de nog lopende procedure bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht. Het betreft hier de vraag wat de juiste ingangsdatum is van de verhoging van de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.).

"Communicatie (medewerker van USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) - (kennis van verzoekster; N.o.)"

In het begin van het gesprek is uitgebreid nadere uitleg gegeven over het begrip "herplaatsbaar in de zin van artikel K2" en over het verschil in gevolgen met betrekking tot het al dan niet herplaatsbaar zijn. Hierbij heeft de (medewerker van USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) de stellige indruk gekregen dat een en ander zowel door (de kennis van verzoekster; N.o.) als door (verzoekster; N.o.) werd begrepen.

"Brief d.d. 18 november 1996 van USZO-Groningen aan USZO-Heerlen"

Zoals hierboven werd aangegeven is (verzoekster; N.o.) destijds niet herplaatsbaar verklaard in de zin van artikel K2 van de Abp-wet. Zij was ten tijde hier van belang reeds ontslagen uit haar beide genoemde betrekkingen en genoot geen wachtgeld. Zij kon hierdoor noch in aanmerking worden gebracht voor herplaatsingstoelage noch voor herplaatsingswachtgeld.

Medewerkers van USZO-Heerlen hebben destijds contact opgenomen met medewerksters USZO-Groningen teneinde er voor te zorgen dat (verzoekster; N.o.) wel kon worden beschouwd als zijnde een rechthebbende op een wachtgelduitkering.

In feite werd hier een fatale vergissing van de zijde van (verzoekster; N.o.) (het zogenaamd verkeerd geplaatste kruisje) door USZO-medewerkers gerepareerd.

Overigens is de zin: "Destijds liep mijn hoger beroep bij de CRvB, dan werden toch geen beslissingen genomen?" onbegrijpelijk. Het al dan niet instellen van bezwaar of beroep staat er niet aan in de weg dat er beslissingen worden genomen.

"Toezegging mevrouw (medewerkster v/h Lisv; N.o.)"

Tijdens de zitting (dus geen hoorzitting) van 18 februari 1999 heeft de fungerend president aan de gemachtigde van het Lisv, (de medewerkster v/h Lisv; N.o.), verzocht om aan (verzoekster; N.o.) na afloop van die zitting nog nadere uitleg te verstrekken. (De medewerkster v/h Lisv; N.o.) heeft toen aan (verzoekster; N.o.) medegedeeld dat zij de (medewerker van USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) zou verzoeken om aan haar nadere uitleg te geven.

Aangezien (verzoekster; N.o.) in een andere procedure was uitgenodigd voor een op 9 maart 1999 te houden hoorzitting is aangenomen dat zij op die wijze in voldoende mate zou worden voorgelicht.

Verder merken wij nog het volgende op.

Een van de redenen om met (verzoekster; N.o.) persoonlijk te spreken is het feit dat de communicatie tussen haar en onze organisatie in het verleden niet optimaal is verlopen.

Met betrekking tot het op 12 oktober 2001 gehouden gesprek nog enkele opmerkingen.

Het gesprek is begonnen om 13.00 uur en heeft - met een korte onderbreking - tot 17.30 uur geduurd.

(verzoekster; N.o.) heeft in zeer ruime mate de gelegenheid gekregen om haar vragen (en ook haar grieven) naar voren te brengen. Bij herhaling is haar verzocht om aan te geven welke vragen zij beantwoord wenste te hebben.

Zowel de (medewerker van USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) als de (klachtencoördinator; N.o.) hebben daarbij uitgebreid de tijd genomen om te luisteren naar hetgeen (verzoekster; N.o.) naar voren bracht en getracht haar vragen zo goed mogelijk te beantwoorden.

Zij kwam echter steeds weer terug op die ene vraag, die nu juist niet aan de orde was, namelijk de ingangsdatum van de verhoging van de mate van arbeidsongeschiktheid.

Een groot gedeelte van de tijd van het gesprek is zodoende niet besteed aan nadere uitleg omtrent de bij (verzoekster; N.o.) levende vragen.

Aan het einde van het gesprek moest helaas geconstateerd worden dat (verzoekster; N.o.) haar dossiers nog niet had ingezien. De (klachtencoördinator; N.o.) heeft toen voorgesteld om de dossiers op het districtskantoor achter te laten. Omdat op dat moment alle medewerkers van het districtskantoor al naar huis waren gegaan, was er niemand om de dossiers in ontvangst te nemen. Aangezien er zich (afschriften van) medische stukken in het dossier bevinden, kon het dossier niet onbeheerd worden achtergelaten. Ook speelde een rol dat (verzoekster; N.o.) het districtskantoor al zo vaak had bezocht om haar dossier in te zien, dat er een ongewenste spanning is ontstaan tussen (verzoekster; N.o.) en enkele medewerkers van bedoeld kantoor. De (medewerker USZO BV, die haar dossier inhoudelijk behandelde; N.o.) heeft (verzoekster; N.o.) voorgesteld om naar het hoofdkantoor te Heerlen te komen om de dossiers alsnog in te zien. Van dit aanbod heeft (verzoekster; N.o.) tot op heden geen gebruik gemaakt.

Wij betreuren het overigens ten zeerste, dat het op 12 oktober 2001 gehouden gesprek niet datgene heeft opgeleverd wat er door de deelnemers van werd verwacht..."

2. Bij brief van 25 maart 2002 reageerde het UWV - na een daartoe strekkend verzoek van de Nationale ombudsman - nader op de klacht van verzoekster. De inhoud daarvan luidt als volgt:

"...Niet valt te ontkennen, dat een aantal (van de vele) brieven afkomstig van (verzoekster; N.o.) niet dan wel niet volledig zijn beantwoord. Wij hebben dit al in een eerder stadium onderkend. Dit is voor ons de voornaamste reden geweest om (verzoekster; N.o.) uit te nodigen voor een gesprek.

Dit gesprek heeft op 12 oktober 2001 op het districtskantoor van het toenmalig USZO te Nijmegen plaatsgevonden. (verzoekster; N.o.) is tijdens het gesprek ruimschoots in de gelegenheid geweest om haar dossier in te zien en heeft alle gelegenheid gekregen om een antwoord te krijgen op de nog niet beantwoorde vragen. Een verslag van deze bespreking hebben wij u reeds doen toekomen.

Wij achten haar klacht dan ook niet gegrond. (Verzoekster; N.o.) heeft, ondanks het feit dat het gesprek meer dan vijf uur heeft geduurd, nauwelijks gebruik gemaakt van de haar geboden mogelijkheden. Wij hebben (verzoekster; N.o.) na afloop van de bespreking op 12 oktober 2001 de gelegenheid gegeven om haar dossier op ons hoofdkantoor te Heerlen te komen inzien; wij hebben echter niets van haar mogen vernemen.

Ten aanzien van de in de brief van 1 mei 2001 gestelde vragen merken wij het volgende op.

a) Brief van 12 december 2000 (...)

Een afschrift van een brief zou hebben ontbroken.

Dit afschrift is bij brief van 9 januari 2001 alsnog aan (verzoekster; N.o.) toegezonden.

b) Brief van 15 december 2000

Zie het gestelde bij a).

c) Brief van 29 december 2000 van de (toenmalige klachtencoördinator; N.o.)

Zie het gestelde bij a).

d) Brief van 10 januari 2001

...Destijds was er een beroep aanhangig bij de Rechtbank 's-Gravenhage (...), waarbij de vraag aan de orde was of (verzoekster; N.o.) al dan niet herplaatsbaar was en bij de Rechtbank Arnhem (...), waarbij de ingangsdatum van de verhoging van de mate van arbeidsongeschiktheid onderwerp van geschil was.

Thans is deze kwestie aanhangig bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht (...). Het standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen is onder meer verwoord in de bestreden beslissing van 16 augustus 1999 en in hetgeen staat vermeld in het verweerschrift van 27 oktober 1999 en de aanvulling hierop van 17 december 1999 (...).

Onze medewerkers hebben de opdracht om indien een zaak zich onder de rechter bevindt een zekere mate van terughoudendheid te betrachten en de correspondentie met betrekking tot het onderwerp van geschil te laten voeren door de behandelaar van het beroep.

e) Brief van 9 januari 2001 van (de toenmalige klachtencoördinator; N.o.).

Zie het gestelde bij a).

f) Brief van 24 januari 2001

(verzoekster; N.o.) heeft de gelegenheid gekregen om op ons districtskantoor te Nijmegen haar dossier in te zien.

(...)

In tegenstelling tot (verzoekster; N.o.) zijn wij van mening dat de brief van 24 november 1999 en de aan de diverse rechtbank verstrekte informatie voldoende uitleg geeft omtrent de door (verzoekster; N.o.) naar voren gebrachte problematiek.

Verder wordt bij brief van 1 maart 2001 van de (toenmalige klachtencoördinator; N.o.) gereageerd op de brief van 24 januari 2001.

g) Brief van 3 maart 2001

De brieven van 10 januari 2001 en 24 januari 2001 zijn wel beantwoord [zie onder d) en f)].

De heer (...) is niet meer werkzaam bij de betreffende afdeling, de aan hem gerichte brief van 2 februari 2000 is niet meer te traceren.

h) Brief van 4 april 2001 (...)

De door (verzoekster; N.o.) in haar brief van 14 juli 1999 gestelde vragen zijn naar onze mening in onder meer de brief van 24 november 1999 (...) genoegzaam beantwoord.

Tijdens de op 11 september 1997 gehouden zitting heeft de vertegenwoordiger van verweerder desgevraagd aan de rechtbank medegedeeld, dat het mogelijk zou kunnen zijn dat (verzoekster; N.o.) geen aanvraag had gedaan voor een wachtgeld uitkering.

Uit de aan (verzoekster; N.o.) gerichte brief d.d. 11 december 1997 van USZO-Groningen blijkt onder meer, dat (verzoekster; N.o.) op de door haar ingezonden aanvraagformulieren heeft aangegeven dat zij in aanmerking wenste te komen voor een ziekte-uitkering na ontslag (...).

Naar aanleiding van het gesprek op 28 juni 1996 (...) is nader contact gezocht met USZO-Groningen. Dit heeft er toe geleid, dat aan (verzoekster; N.o.) alsnog een wachtgelduitkering is verstrekt. Hierbij is ook onderzocht in hoeverre (verzoekster; N.o.) kon worden aangemerkt als ambtenaar in de zin van de Abp-wet, zoals die destijds gold.

Uitgaande van de ons thans ter beschikking staande gegevens, is er geen aanleiding de in december 1997 met ingang van 1 augustus 1991 toegekende ontslaguitkeringen in te trekken.

Het herzieningsverzoek van 15 juli 1999 betreft de ingangsdatum van de verhoging van de mate van arbeidsongeschiktheid. Zoals hierboven werd aangegeven is deze kwestie thans in behandeling bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht.

l) Brief van 11 april 2000 (...)

De heer (...) heeft de afhandeling van klachten gedelegeerd aan onder meer de (toenmalige klachtencoördinator) en (...). Klachtenbrieven worden derhalve in beginsel niet aan de heer (...) voorgelegd.

Ten aanzien van de in de brief van 24 juli 2001 gestelde vragen merken wij het volgende op.

a) Brief van 27 mei 1994

(verzoekster; N.o.) vraagt: "Had er niet veel eerder een melding bij het ABP moeten plaatsvinden?". (Verzoekster is thans van mening dat zij op 1 augustus 1991, de datum waarop zij is ontslagen, als volledig arbeidsongeschikt dient te worden beschouwd.

Wij vragen ons dan af waarom zij dan niet op of vóór 1 augustus 1991 een aanvraag indient om in aanmerking te komen voor een invaliditeitspensioen.

b) Brief van 3 maart 1996

(verzoekster; N.o.) geeft aan dat deze brief ten onrechte is aangemerkt als bezwaarschrift. Zij heeft dit echter niet eerder aan ons kenbaar gemaakt, in tegendeel zij is tegen de beslissing op bezwaar in beroep gegaan bij de rechtbank en vervolgens in hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht. Daarbij heeft zij nimmer te kennen gegeven, dat zij niet de bedoeling had om in bezwaar te gaan.

c) Brief van 7 april 1996

Met betrekking tot de nader ontvangen gegevens, merken wij op dat (verzoekster; N.o.) in het bezit is van afschriften van alle relevante gedingstukken.

d) Brief van 25 augustus 1997

Destijds was er een beroep aanhangig bij de Rechtbank 's-Gravenhage (...), waarbij de vraag of (verzoekster; N.o.) al dan niet herplaatsbaar was aan de orde was. De vragen in deze brief hebben betrekking op deze materie.

Het standpunt van het Algemeen burgerlijk pensioenfonds is onder meer verwoord in de bestreden beslissing van 6 december 1995.

e) Brief van 4 november 1997

Op 19 maart 1996 heeft (verzoekster; N.o.) een gesprek gehad met de verzekeringsarts (...). In haar brief van 7 april 1996 merkt zij op dat dit gesprek zinloos was en zonde van de tijd.

f) Brief van 13 december 1997

Deze brief is naar onze mening bij brief van 11 februari 1998 (met bijlagen) genoegzaam beantwoord (...).

g) Brief van 17 mei 1998, 7 juli 1998 en 12 juli 1998

Deze brief is naar onze mening bij brief van 17 juli 1998 genoegzaam beantwoord.

Overigens heeft (verzoekster; N.o.) op 13 mei 1998 nog een gesprek gehad met de verzekeringsarts (...) en met de Operationeel manager USZO Nijmegen.

(...).

k. Brief van 14 juli 1998 (1999)

Zoals wij hiervoor hebben opgemerkt, was er destijds een beroep aanhangig bij de Rechtbank 's-Gravenhage (...), waarbij de vraag of (verzoekster; N.o.) al dan niet herplaatsbaar was aan de orde was. De vragen in deze brief hebben betrekking op deze materie. Het standpunt van het Algemeen burgerlijk pensioenfonds is onder meer verwoord in de bestreden beslissing van 6 december 1995.

l) Brief van 15 juli 1999

In deze brief spreekt (verzoekster; N.o.) haar teleurstelling uit over de inhoud van de uitspraak van de Centrale Raad van beroep.

Verder wenst (verzoekster; N.o.) nadere inlichtingen omtrent de voor haar meest gunstige financiële regeling. Wij zijn van oordeel, dat er geen sprake is van een voor betrokkene meest gunstige financiële regeling, doch van een op een juiste wijze vastgestelde uitkering.

Naar een bepaalde uitkering toerekenen is niet onze werkwijze.

De Centrale Raad van beroep heeft ons standpunt zoals onder meer verwoord in de bestreden beslissing van 6 december 1995 in deze bevestigd.

m) Brief van 14 oktober 1999

(verzoekster; N.o.) vraagt zich in deze brief af, waarom zij destijds haar bezwaar introk en tegelijkertijd vroeg om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse.

Gelet op de uitspraak van de Centrale Raad van beroep heeft (verzoekster; N.o.) de uitkering waarop zij recht heeft.

n) Brief van 2 februari 2000

Zoals hierboven werd vermeld is deze brief thans niet meer te traceren, wij gaan er van uit dat deze brief niet is beantwoord.

o) Brief van 1 december 2000

Ook deze brief is thans niet meer te traceren.

p) Brief van 10 januari 2001

Zie hiervoor onder d) bij de brief van 1 mei 2001

q) Brief van 3 maart 2001

Zie hiervoor onder g) bij de brief van 1 mei 2001

r) Brief van 4 april 2001

Zie hiervoor onder h) bij de brief van 1 mei 2001

s) Brieven van 7 januari 1998 en 12 juli 1999

De brieven zijn niet expliciet beantwoord

t) Verslag hoorzitting van 9 maart 1999

De vraag of (verzoekster; N.o.) voor een invaliditeitspensioen van 70% of 73% in aanmerking komt is inmiddels door de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep beantwoord.

t) Bezwaarschrift van 31 juli 1998

In het kader van de behandeling van dit bezwaarschrift en de daarop volgende procedure bij de rechtbank en de Centrale Raad van Beroep is het standpunt van het ABP genoegzaam naar voren gebracht..."

3. De brief van 11 februari 1998, waarmee USZO BV had gereageerd op verzoeksters brief van 13 december 1997, luidt als volgt:

"...Bij brief van 13 december 1997 heeft u ons verzocht te reageren op eerder door u aan ons verzonden brieven aan verschillende medewerkers van onze instelling en op meerdere door u gevraagde telefonische inlichtingen.

Te dien aanzien merken wij het volgende op.

Uit nader van u en van ons districtskantoor te Nijmegen verkregen informatie, met name de brief van USZO-Groningen d.d. 11 december 1997 met bijlagen, is gebleken dat de USZO-Groningen u vanaf 1 augustus 1991 tot 1 januari 1994 alsnog in aanmerking brengt voor een ontslaguitkering. De USZO-Groningen neemt op grond hiervan thans het standpunt in, dat u aangemerkt kan worden als ambtenaar in de zin van de Abp-wet.

Het gewijzigde standpunt van USZO-Groningen vormt voor ons aanleiding te onderzoeken of dit gevolgen heeft voor het in de beslissing van 2 november 1993 neergelegde standpunt.

In bedoelde beslissing is onder meer bepaald dat u op de datum hier van belang niet herplaatsbaar was in de zin van artikel K2 van de Abp-wet, zoals die destijds gold (omdat u geen ambtenaar was in de zin van de Abp-wet).

Mede omdat u tevens hoger beroep heeft ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht tegen de uitspraak van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage, sector bestuursrecht, van 23 september 1997, zullen wij er naar streven op korte termijn een concept-advies aan het bestuur van de Stichting pensioenfonds te doen toekomen..."

D. Reactie verzoekster

Bij brief van 29 april 2002 gaf verzoekster het volgende commentaar op de reactie van het UWV:

"...Toezegging mr. (medewerkster v/h Lisv; N.o.) op zitting d.d. 18 februari 1999 bij CRvB

De gemachtigde van USZO/ABP, (...), stelde op de zitting bij de CRvB dat de datum van belang was gewijzigd door de brief van december 1997 van UO/USZO Groningen, waarin mij met terugwerkende kracht tot 1 augustus 1991 ontslaguitkeringen werden toegekend.

Na aandringen van een rechter van de CRvB werd mij door (de medewerkster v/h Lisv; N.o.) een toelichting beloofd.

In mijn brief van 14 juli 1999 aan de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) (...) stelde ik onder andere dit punt aan de orde. Mijn brief werd niet

beantwoord.

In de brief d.d. 14 februari 2002 van UWV USZO aan de N.o. staat (...) dat men er van is uitgegaan dat (verzoekster; N.o.) op de hoorzitting van 9 maart 1999 informatie zou krijgen.

Uit het verslag van de hoorzitting (...) blijkt dat géén informatie werd verstrekt. Mij werd duidelijk gemaakt dat dat niet de bedoeling was van de hoorzitting. Het komt mij zeer vreemd voor dat een (juridisch) medewerker van USZO/ABP niet weet hoe de gang van zaken op een hoorzitting is. Bovendien heb ik na de hoorzitting op 9 maart 1999 USZO/ABP meerdere keren herinnerd aan de toezegging (...), maar mij werd geen enkele uitleg gegeven.

Bij het gesprek op 12 oktober 2001 zei de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) dat hij niet begreep wat (de betrokken medewerkster v/h Lisv; N.o.) had bedoeld en dus ook mijn vraag niet kon beantwoorden. Ik verzocht de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) (de betrokken medewerkster v/h Lisv; N.o.) met mij contact te laten opnemen.

In mijn brief van 12 november 2001 aan USZO-Heerlen (...) herinner ik aan dit verzoek.

Verslag USZO van gesprek op 12 oktober 2001 op het DK te Nijmegen

Voorafgaand aan dat gesprek waren afspraken gemaakt (...) :

- twee uur inzage in uw dossier voorafgaande aan het gesprek,
- schriftelijke vastlegging van hetgeen is besproken.

Aan bovenstaande afspraken heeft USZO zich niet gehouden.

In het verslag staat in de laatste zin onder 'Probleemstelling': "Blijkens de voortdurende tegenreacties van mw. is die duidelijkheid niet in voldoende mate aangeslagen." Waarom vermeldt het verslag niet de onderwerpen die aan de orde zijn geweest, de gegeven antwoorden en de 'tegenreacties'?

Dit verslag is toch geen inhoudelijk weergave van het besprokene?

In dit verslag staat: "Cruciaal is de datum van 1 augustus 1991". Ik heb bij het gesprek de vraag gesteld waarom ABP/USZO nooit onderzoek heeft gedaan naar mijn gezondheidstoestand op 1 augustus 1991.

Volgens (de medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) bevat het keuringsrapport van de KNO-arts d.d. 3 mei 1993 daar informatie over. Op mijn vraag waar dat dan uit af te leiden was bleef de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters

dossier behandelde; N.o.) het antwoord schuldig, hij kon het stuk even niet vinden, er werd over heen gepraat.

Ik wees de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) op de brieven uit 1998 van de KNO-arts met een toelichting op zijn rapportage van mei 1993, op de brief van begin september 1998 van mijn huisarts met informatie over mijn gezondheidstoestand op 1 augustus 1991, op mijn herzieningsverzoek van 15 juli 1999.

Er werd langs elkaar heen gepraat: USZO/ABP is en blijft van mening dat ik op 1 augustus volledig arbeidsgeschikt was, terwijl nooit onderzoek is gedaan naar mijn gezondheidstoestand door USZO/ABP (noch in beroep door AR-'s-Gravenhage, noch in hoger beroep door de CRvB).

Een medisch deskundige, met verstand van zaken, weet dat na operaties zoals in juni 1991 iemand meerdere maanden volledig arbeidsongeschikt is.

Dat ik mij in 1991 had voorgenomen zo spoedig mogelijk weer te gaan werken kan men mij toch niet verwijten.

Zitting bij de CRvB

In verband met mijn herzieningsverzoek vond op 3 november 2000 een zitting plaats bij de CRvB te Utrecht.

Aldaar stelde de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) dat hij mij een brief met de door (de betrokken medewerkster v/h Lisv; N.o.) beloofde toelichting had gezonden. In mijn brief van 1 december 2000 aan USZO-klachtenbureau Heerlen verzocht ik om een kopie van de betreffende brief (...).

Bij brief van 9 januari 2001 ontving ik een kopie van de brief van 24 november 1999 van USZO-Heerlen aan de Arrondissementsrechtbank 's-Gravenhage (...). In die brief staat geen toelichting op de opmerking die (de betrokken medewerkster v/h Lisv; N.o.) bij de CRvB maakte op 18 februari 1999 bij de CRvB.

In mijn brief van 24 januari 2001 aan USZO-Heerlen (...) vroeg ik naar de brief met uitleg welke de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) aan mij zou hebben gestuurd. In de reactie van de (klachtencoördinator; N.o.) d.d. 1 maart 2001 (...) wordt geen antwoord gegeven op mijn vragen.

Inzage in mijn dossier

Bij het gesprek op 12 oktober 2001 op het DK USZO-Nijmegen is mij inderdaad inzage aangeboden. Omdat mijn kennis maar twee uur tijd had wilde ik niet met inzage beginnen. Ik schreef al over dit punt in mijn brief van 12 november aan USZO Heerlen (...). Ik

verwachtte dat in twee uur tijd mijn vragen beantwoord zouden worden en dat ik daarna mijn dossier zou kunnen inzien en eventueel nog aanvullend vragen zou kunnen stellen. Helaas is daar niets van terecht gekomen, vragen bleven onbeantwoord, dat kost veel kostbare tijd. Ik heb tevergeefs geprobeerd om antwoord te krijgen op mijn vragen, een zeer frustrerende ervaring.

Voor een reis naar Heerlen voor inzage in mijn dossier ontbreekt mij tot nu de energie.

Mijn klacht d.d. 1 december 1998 inzake onder andere het weigeren van inzage is nooit in behandeling genomen. Ik meen dat een behoorlijke klachtbehandeling destijds, voor mij veel verdere frustraties had kunnen voorkomen.

Mijn brief d.d. 1 december 1998 eindigde met: "Nu vier zaken over dezelfde gebeurtenis/ziektegeschiedenis? Waarom zo ingewikkeld, deze bureaucratie? Het is om wanhopig van te worden."

Zoals ik reeds eerder heb geschreven kwam ik bij de (te korte) inzage op 18 augustus 1998 bij het DK Nijmegen meerdere stukken tegen die ik nooit eerder had gezien en welke mij ook nooit zijn toegezonden.

Mijn herzieningsverzoek van 15 juli 1999 aan USZO-Heerlen

In deze brief vraag ik om herziening van beslissing II d.d. 2 november 1993 (...) op grond van artikel S4 van de ABP-wet. Bij het gesprek in Arnhem op 28 juni 1996 met (...) USZO/ABP-Heerlen was mij gezegd dat indien ik op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt was ik recht heb op een overeenkomstig invaliditeitspensioen per die datum. Naar mijn gezondheidstoestand op die datum was nooit onderzoek gedaan!

Ik meen dat die situatie op mij van toepassing is, iedere deskundige arts zal beamen dat ik op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt was. In mijn herzieningsverzoek wees ik op aanvullende medische informatie.

In het gesprek op 13 mei 1998 met dr. (...), adviserend verzekeringsarts van USZO-Nijmegen, gaf hij mij een toelichting op het keuringsrapport d.d. 3 mei 1993 van de KNO-arts (...). Ik begreep van dr. (...) dat het hem duidelijk was, uit het rapport van de KNO-arts, dat ik in augustus 1991 niet tot werken in staat was. Dr. (...) had het druk, het was niet zijn taak verder iets voor mij te doen.

Bij beslissing van 29 april 1998 was beslissing d.d. 2 november 1993 (...) op grond van artikel S4 herzien. Bij het nemen van beslissing II is men van onvolledige informatie uitgegaan zoals ik reeds schreef in mijn bezwaarschrift d.d. 29 november 1993.

In het najaar van 1999 vertelde de heer (...) mij dat men druk bezig was met mijn herzieningsverzoek d.d. 15 juli 1999 en hij adviseerde mij dat af te wachten. Daar ik niets

hoorde probeerde ik op 2 februari 2000 de heer (...) telefonisch te bereiken. Ik verwijs u naar mijn brief van 2 februari 2000 aan de heer (...).

Op mijn brieven van 15 juli 1999 en 2 februari 2000 is nooit gereageerd!

Ik heb toch recht op een gemotiveerde beslissing inzake mijn herzieningsverzoek?

In Arnhem werd mij op 28 juni 1996 aangeraden mijn beroep bij de Arrondissementsrechtbank 's-Gravenhage af te wachten.

Mijn brief van 3 maart 1996

In de brief van 25 maart 2002 stelt UWV USZO dat ik op deze brief een beslissing op bezwaar zou hebben ontvangen en daarna in beroep zou zijn gegaan bij de rechtbank en vervolgens in hoger beroep bij de CRvB. Dit is onjuist, immers (...):

- in mijn brief van 3 maart 1996 aan FAOP/USZO (...) stelde ik een aantal vragen,

daar in de toelichting op de beslissingen van 23-01-1996 stond dat je dat beter

kon doen dan kon je altijd later eventueel nog bezwaar aantekenen.

- Mijn brief van 3 maart 1996 werd door USZO als bezwaarschrift aangemerkt.

- Bij mijn brief van 17 mei 1996 (...) stuurde ik de gevraagde afschriften van de

beslissingen d.d. 23-01-1996. In deze brief maak ik ook al melding van mijn

vragen die maar niet beantwoord werden.

- Brief d.d. 5 juni 1996 van USZO-Heerlen (...) met het voorstel mijn bezwaarschrift

aan te houden.

- Ik ging akkoord met uitstel, zie verklaring d.d. 9 juni 1996 (...).

- Na het gesprek op 28 juni 1996 in Arnhem ging ik op grond van de mondeling

verstreckte informatie met intrekking van mijn 'bezwaarschrift' in verklaring II (...).

Ingangsdatum beslissing d.d. 29 april 1998

Volgens artikel S2 vierde lid van de ABP-wet dient een beslissing de dag van inwerkingtreding te bevatten, maar deze ontbreekt in deze beslissing. Daar de ingangsdatum door USZO/ABP-Heerlen en UO/USZO-Groningen verschillend werd aangegeven heb ik daarover meerdere keren vragen gesteld.

In de brief van 19 februari 2001 van USZO-Groningen (...) staat op blad 2: "In de eerste plaats willen wij er op wijzen dat in de beslissing van 29 april 1998 nergens wordt aangegeven dat u met ingang van 1 augustus 1991 herplaatsbaar bent verklaard. (...)".

In de brief van 16 december 1999 van USZO-Groningen (...) staat: "Met ingang van 1 januari 1994 heeft u recht op een tweetal herplaatsingswachtgelden."

Bij het gesprek op 12 oktober 2001 stelde ik dit onderwerp ook aan de orde. De (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) antwoordde dat in de beslissing van 29 april 1998 inderdaad een ingangsdatum had moeten staan, maar het was toch duidelijk dat die datum 1 augustus 1991 is, dat USZO-Groningen een andere datum noemt is zijn zaak niet.

Dienen USZO-Heerlen en USZO-Groningen er niet naar te streven op één lijn te zitten?

(...)

Klachten welke door USZO niet in behandeling werden genomen

- mijn brief d.d. 1 december 1998 aan (...) USZO-Nijmegen (...),
- mijn brief d.d. 1 december 2000 aan USZO-klachtenbureau Heerlen (...),
- mijn brief d.d. 4 april 2001 aan (...) Klachtenbureau USZO-Heerlen (...).

Ik meen recht te hebben op een zorgvuldige klachtbehandeling binnen een redelijk termijn na indiening van de klacht.

Mijn brief van 14 oktober 1999 aan USZO-Heerlen (...)

Ik ontving nooit een reactie op deze brief. Op verzoek van USZO trok ik destijds mijn 'bezwaar' in (...) nadat ik bij het gesprek op 28 juni 1996 in Arnhem had begrepen dat mijn gezondheidstoestand op 1 augustus 1991 het uitgangspunt had dienen te zijn bij de beslissingen van 3 november 1993.

Ik herinner mij nu weer waarom ik tegelijkertijd vroeg om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse. In maart 1994 werd op de CT-scan een recidieftumor zichtbaar, ik wilde daarna een arts van het ABP spreken. Op mijn schriftelijke verzoeken om een gesprek met een arts (...) werd helaas niet gereageerd.

Daar ik graag een arts wilde spreken, ik merkte steeds weer dat USZO/ABP onjuiste ideeën had over mijn gezondheidstoestand, vroeg ik op verklaring II d.d. 27 juli 1996 (...) om herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse. Maar ook op dit verzoek werd niet gereageerd!

Samenvatting

Ik meen te weten dat een bestuursorgaan een gemaakte fout dient te herstellen binnen een redelijke termijn. Waarom deed USZO/ABP dat niet in 1996?

Al vele jaren weigert USZO/ABP vragen te beantwoorden en verschuilt zich daarbij achter lopende beroepsprocedures, terwijl USZO/ABP eerst naar die procedures verwijst en géén vragen beantwoordt.

Ik werd daardoor door USZO/ABP gedwongen om bezwaar/beroep aan te tekenen daar anders de termijn zou verlopen. Een vicieuze cirkel, gecreëerd door USZO/ABP!

Vele malen is mij toegezegd door medewerkers van USZO/ABP dat mijn vragen zouden worden beantwoord. Helaas werden die toezeggingen zeer zelden nagekomen. Ik heb toch recht op informatie? Waarom worden toezeggingen niet nagekomen?

Zelfs aan de toezegging gedaan door (de medewerkster v/h Lisv; N.o.) bij de CRvB hield USZO zich niet.

Met mijn belangen is zeer slordig omgesprongen. Toen ik in augustus 1992 de IP-keuring aanvraag verwachtte ik enige hulp van het ABP om weer aan het werk te komen.

Ik werd bitter teleurgesteld..."

E. Reactie UWV

1. Verzoeksters commentaar gaf de Nationale ombudsman aanleiding om aan het UWV bij brief van 24 juni 2002 onder meer de navolgende vragen voor te leggen:

A. Met betrekking tot de vragen in de brief van 1 mei 2001, vermeld op pagina 2 onder het kopje vragen:

Ad 1. Heeft USZO op de brief van 10 januari 2001 schriftelijk gereageerd? Zo nee, waarom niet?

Ad 2. Is het juist dat (de medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) op de zitting van 3 november 2000 (bij de CRvB) heeft gesproken over een brief met uitleg die hij verzoekster zou hebben gestuurd en zo ja, welke brief is dat?

Ad 4. Heeft USZO schriftelijk gereageerd op de brief van 15 juli 1999? Zo nee, waarom niet?

Ad 5 en 6. Er is geen reactie van USZO op deze vragen. Ik verzoek u hierop alsnog te reageren. Indien USZO niet dan wel slechts gedeeltelijk bereid is om deze vragen alsnog te beantwoorden, verzoek ik u om aan te geven waarom.

B. Met betrekking tot de (vragen in de) brief van 24 juli 2001:

1. Kunt u de eerste vijf in de brief genoemde brieven in afschrift toezenden?
2. Mag de Nationale ombudsman uit de reactie van USZO afleiden dat de brieven van 27 mei 1994, 7 april 1996, 25 augustus 1997 en 4 november 1997 niet expliciet zijn beantwoord? Zo nee, kunt u de reactie(s) in afschrift toezenden?
3. In de brief van 10 november 1999 wordt gerefereerd naar de brief van verzoekster d.d. 13 oktober 1999, niet naar haar brief van 13 juli 1999. Is gereageerd op haar brief van 13 juli 1999 en zo ja, kunt u de reactie in afschrift toezenden?
4. Heeft USZO schriftelijk gereageerd op de brieven van 14 juli en 14 oktober 1999? Zo nee, waarom niet?
5. Waarom zijn de brieven van 7 januari 1998 en 12 juli 1999 niet expliciet beantwoord?

2. Het UWV beantwoordde deze vragen bij brief van 6 augustus 2002 als volgt:

"...In onze brief van 25 maart 2002 is uitgebreid ingegaan op de door (verzoekster; N.o.) in haar brieven van 1 mei 2001 en 24 juli 2001 gestelde vragen.

Door (verzoekster; N.o.) werd in de brieven van 1 mei 2001 en 24 juli 2002 aangegeven welke brieven naar haar mening niet dan wel onvoldoende werden beantwoord.

Vervolgens hebben wij per brief aangegeven - voor zover dat nog mogelijk was - wat er met bedoelde brieven is gebeurd. Hierbij hebben wij geprobeerd de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten.

Desondanks was het niet in alle gevallen mogelijk om aan te geven wanneer en door wie bedoelde brief/brieven was/waren beantwoord. In onze brief van 25 maart 2002 hebben wij een aantal malen vermeld: "De brieven zijn niet expliciet beantwoord". Het is niet mogelijk gebleken deze brieven alsnog te beantwoorden. Enkele brieven zijn niet meer te traceren en verder zijn enkele personen aan wie de brief was gericht niet meer werkzaam bij onze organisatie of zijn werkzaam op een andere afdeling.

Om (verzoekster; N.o.) toch op al haar vragen een antwoord te geven is op 12 oktober 2001 een bijeenkomst georganiseerd op het districtskantoor te Nijmegen.

Een verslag van dit gesprek is destijds aan u toegezonden.

Voorts is van belang, dat (verzoekster; N.o.) inmiddels een aantal procedures met betrekking tot haar arbeidsongeschiktheidsuitkering(en) bij enkele Rechtbanken en de Centrale Raad van Beroep heeft gevoerd. Hierbij is niet alleen het standpunt van de uitvoeringsorganisatie naar voren gebracht, maar werd hierbij ook een vorm van

inlichtingen omtrent de onderhavige materie verstrekt. Het betrof in deze gevallen de vraag of de mate van invaliditeit c.q. arbeidsongeschiktheid al dan niet juist was vastgesteld of (verzoekster; N.o.) al dan niet herplaatsbaar was in de zin van de Abp-wet en welke de ingangsdatum diende te zijn van de verhoging van de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.).

A. Vragen vermeld in de brief van 1 mei 2001.

Ad 1. Deze brief is niet (...) beantwoord.

De vraag of de ingangsdatum van de verhoging van de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) al dan niet juist is vastgesteld is thans nog onderwerp van geschil bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht.

Ad 2. De brief waarop tijdens de op 3 november 2000 gehouden zitting werd gedoeld betreft het verweerschrift in andere procedures, waarbij het standpunt van het uitvoeringsorgaan naar voren wordt gebracht en waarbij ook nadere inlichtingen worden gegeven.

De betreffende brieven d.d. 6 mei 1996 en 30 juli 1998 zijn in afschrift bijgevoegd.

Ad 4. De brief van 15 juli 1999 is beschouwd als een nadere aanvulling van het standpunt van (verzoekster; N.o.) betrekking hebbende op de destijds nog lopende procedures en ook als zodanig behandeld.

Ad 5.

Ad 6. Zoals hierboven werd aangegeven hebben wij in onze brief van 25 maart 2002 getracht om aan te geven of en zo ja op welke wijze genoemde brieven zijn beantwoord.

Voorts is (verzoekster; N.o.) ruimschoots in de gelegenheid gesteld de nog bij haar levende vragen beantwoord te krijgen tijdens het op 12 oktober gehouden gesprek.

Het thans nog beantwoorden van deze vragen lijkt ons niet meer aangewezen.

Overigens zijn wij nog steeds bereid om **concrete vragen** van (verzoekster; N.o.) met betrekking tot haar uitkeringssituatie - **voor zover deze geen betrekking hebben op de nog lopende procedure** - te beantwoorden.

B. Vragen vermeld in de brief van 24 juli 2001

Ad 1. Afschriften van genoemde brieven zijn bijgevoegd.

Ad 2. De constatering dat bedoelde brieven niet expliciet zijn beantwoord is juist.

Voor het overige nemen wij de vrijheid u te verwijzen naar het hieromtrent gestelde in onze brief van 25 maart 2002.

Ad 3. Ook hier nemen wij de vrijheid u te verwijzen naar het hieromtrent gestelde in onze brief van 25 maart 2002. Een afschrift van de reactie van de heer (...) is u bij onze brief van 25 maart 2002 toegezonden.

Ad 4. De bedoelde brieven zijn niet expliciet beantwoord.

Voor het overige nemen wij de vrijheid u te verwijzen naar het hieromtrent gestelde in onze brief van 25 maart 2002.

Ad 5. Achteraf kan slechts geconstateerd worden, dat de betreffende brieven niet door de Directie van het ABP zijn beantwoord.

Thans kan geen antwoord gegeven worden op de vraag waarom ze niet zijn beantwoord.

Zoals hierboven reeds werd vermeld zijn wij nog steeds bereid om **concrete vragen** van (verzoekster; N.o.) met betrekking tot haar uitkerings situatie te beantwoorden.

C. Brief van 29 april 2002 van (verzoekster; N.o.)

Ad 1. Toezegging van (de betrokken medewerkster v/h Lisv; N.o.)

(De betrokken medewerkster v/h Lisv; N.o.) heeft om haar moverende redenen niet direct na afloop van de door (verzoekster; N.o.) bedoelde zitting de gevraagde informatie verstrekt.

Tijdens een andere (op 3 november 2000 gehouden zitting) werd hierop door (verzoekster; N.o.) teruggekomen. Bedoelde brief betreft de verweerschriften in andere procedures. (zie hieromtrent het voorgaande onder Ad 2. bij A).

Ad 2. Verslag USZO van gesprek op 12 oktober 2001

Naar het ons voorkomt geeft (verzoekster; N.o.) hier niet een correcte weergave van hetgeen is besproken. Met name is (verzoekster; N.o.) uitdrukkelijk uitgenodigd om kennis te nemen van het gehele dossier voorafgaande aan het gesprek.

Het verslag van dit gesprek is weliswaar geen integrale weergave van hetgeen tijdens het ruim 5 uur durende gesprek naar voren werd gebracht, doch wel een correcte samenvatting hiervan.

Ad 3. Zitting bij de Centrale Raad van Beroep

Dit item is naar onze mening gelet op het vorenstaande genoegzaam beantwoord.

Ad 4. Inzage in mijn dossier

Er was een afspraak gemaakt, dat (verzoekster; N.o.) voorafgaande aan het gesprek inzage zou worden geboden in de dossiers. Dat zij van deze mogelijkheid geen gebruik wenste te maken komt geheel voor haar rekening.

Ad 5. Mijn herzieningsverzoek van 15 juli 1999

Over de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) heeft de rechter in casu de Centrale Raad van Beroep zich inmiddels gebogen en uitspraak gedaan. Deze uitspraak is inmiddels in kracht van gewijsde gegaan.

(verzoekster; N.o.) geeft aan, dat aan haar is verteld dat indien zij op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt zou zijn geweest, zij recht zou hebben op een overeenkomstig invaliditeitspensioen per die datum. Deze mededeling is op zich juist en gaat op voor iedere uitkeringsgerechtigde.

Verder merken wij het volgende op.

In eerste instantie is (verzoekster; N.o.) aangeraden om de uitspraak van de Rechtbank te 's-Gravenhage af te wachten. Deze rechtbank heeft inmiddels het beroep ongegrond verklaard en de Centrale Raad van Beroep heeft deze uitspraak bevestigd.

Nu (verzoekster; N.o.) inzake haar standpunt met betrekking tot de hoogte van haar mate van invaliditeit in het ongelijk is gesteld, had het op de weg van de uitvoeringsorganisatie gelegen het bij brief van 15 juli 1999 gedane verzoek om herziening verder af te handelen.

Het betreffende districtskantoor had een beslissing op dit verzoek dienen nemen.

(Conform vigerend beleid zou dan het verzoek - gelet op onder meer de bepalingen in de Wet privatisering ABP (WPA) - niet-ontvankelijk worden verklaard.

Wij zullen (verzoekster; N.o.) van het vorenstaande op de hoogte brengen en aan haar verzoeken om aan te geven of zij het verzoek om herziening nog wenst te handhaven.)

Ad 6. Mijn brief van 3 maart 1996

Deze brief begint aldus: "Naar aanleiding van de beslissingen d.d. 23-01-1996 moet ik u laten weten, dat ik nu niet in staat ben om die gegevens te controleren en ik verzoek u dan ook om uitstel voor de mogelijkheid van bezwaar en beroep".

Bij brief van 19 maart 1996 wordt de ontvangst van het bezwaarschrift bevestigd.

Bij brief van 8 mei 1996 worden nadere inlichtingen gegeven alsmede verzocht om het bezwaar te motiveren.

Bij brief van 17 mei 1996 (met als aanhef: mijn bezwaarschrift van 3 maart 1996) stelt (verzoekster; N.o.) vragen in plaats van haar bezwaar te motiveren.

Bij brief van 5 juni 1996 worden nadere inlichtingen gegeven omtrent de (voortgang van de) procedure.

Bij brief van 9 juni 1996 gaat (verzoekster; N.o.) akkoord met uitstel van afhandeling van het bezwaarschrift van 3 maart 1996.

Bij brief van 3 juli 1996 worden wederom nadere inlichtingen verstrekt alsmede werd aan (verzoekster; N.o.) verzocht om een tweetal verklaringen in te vullen.

Bij brief van 26 juli 1996 volgt een nadere reactie van (verzoekster; N.o.) op de brief van 3 juli 1996.

Bij brief van 27 juli 1996 wordt het bezwaar, gericht tegen de beslissing van 23 januari 1996, ingetrokken en wordt tevens verzocht om een herziening van de arbeidsongeschiktheidsklasse. Deze zaak is verder afgehandeld als een verzoek om herziening van de mate van arbeidsongeschiktheid.

Naar onze mening heeft (verzoekster; N.o.) terecht aangegeven, dat haar brief van 3 maart 1996 niet (meer) als een bezwaarschrift dient te worden beschouwd, hetgeen overigens ook niet (meer) is gebeurd.

In ons antwoord in de brief van 25 maart 2002 is de bezwaarprocedure abusievelijk verward met de daarop volgende procedure met betrekking tot het verzoek om herziening.

(...)

Ad 9. Klachten welke door USZO niet in behandeling werden genomen.

De heer (...), destijds centrale klachtencoördinator van USZO, wordt beticht van het feit, dat hij de (...), voorzitter van de Raad van Bestuur van de Stichting ABP/USZO, onjuist heeft geadviseerd over het onbeantwoord laten van een aan deze gerichte klachtenbrief van (verzoekster; N.o.). Dit advies heeft de (klachtencoördinator; N.o.) gemeend te moeten geven, daar de klacht specifiek inhaakte op de vele door (verzoekster; N.o.) aangespannen juridische procedures, waarover de rechter op dat moment nog geen uitspraak had gedaan.

In de beleving van (verzoekster; N.o.) komt het over alsof USZO destijds geweigerd zou hebben antwoord te geven op de vele klachten, die zij had ingediend. Op zich heeft zij gelijk, met haar opmerking dat een uitvoeringsinstelling met de meest mogelijke zorgvuldigheid een klacht dient te behandelen. Dit zorgvuldigheidsbeginsel is ook opgenomen in het klachtenprotocol dat USZO sinds jaar en dag hanteert.

De afdoening van de klachten van (verzoekster; N.o.) overziende moet helaas worden geconcludeerd, dat de tijdsduur waarbinnen een klacht diende te worden beantwoord niet altijd is gehaald. Dit had, achteraf gezien, beter gekund.

Realiserende dat in het verleden gemaakte fouten vaak niet meer zijn te herstellen, is destijds besloten (verzoekster; N.o.) - ter afsluiting van haar klachtendossier - in een persoonlijk gesprek de mogelijk te bieden de nog openstaande vragen alsmede de naar haar mening onbeantwoorde klachten alsnog naar voren te brengen. Dit gesprek heeft inmiddels plaatsgevonden, waarbij van de zijde van USZO de (medewerker van USZO BV, die verzoeksters dossier behandelde; N.o.) en de (klachtencoördinator; N.o.) aanwezig waren. (verzoekster; N.o.) heeft tijdens dit gesprek volop gelegenheid gehad nader in te gaan op de naar haar mening nog onbeantwoorde vragen in casu niet afgehandelde klachten. Van deze mogelijkheid heeft zij slechts beperkt gebruik gemaakt. Er werd daarbij veel moeite gedaan om een nadere uitleg te geven. De enige vraag van (verzoekster; N.o.) concentreerde zich (en bleef zich concentreren) echter op het punt, waarom zij destijds slechts gedeeltelijk en niet volledig arbeidsongeschikt werd verklaard.

Ad 10. Brief van 14 oktober 1999

Op het verzoek van 27 juli 1996 is wel degelijk gereageerd, namelijk bij beslissing van 18 juni 1998 van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv.)

D. Procedure bij de Centrale Raad van Beroep te Utrecht (...)

Zoals hiervoor is uitgelegd betreft het herzieningsverzoek van 15 juli 1999 de periode vóór 1 januari 1996. (verzoekster; N.o.) wenst vanaf 1 augustus 1991 als volledig arbeidsongeschikt te worden beschouwd.

De procedure bij de Centrale Raad van Beroep ziet op de periode vanaf 1 januari 1996 en betreft de vraag per welke datum (verzoekster; N.o.) als volledig arbeidsongeschikt dient te worden beschouwd..."

F. nadere informatie

1. Verzoekster gaf, voor zover van belang, op de reactie van het UWV van 6 augustus 2002 bij brief van 27 september 2002 het volgende commentaar:

"...Brief d.d. 6 augustus 2002 van UWV USZO aan de Nationale ombudsman

Ik wil u een paar vragen/opmerkingen voorleggen voor wat betreft punt C ad 5 (...) van deze brief en verzoek u USZO mijn vragen te doen beantwoorden.

USZO schrijft dat indien ik op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt zou zijn geweest, ik recht zou hebben op een overeenkomstig invaliditeitspensioen per die datum.

De meest brandende vraag aan USZO, welke ik ook bij het gesprek op 12 oktober 2001 heb gesteld, luidt: **"Uit welke informatie heeft het ABP/USZO destijds afgeleid dat ik op 1 augustus 1991 volledig arbeidsgeschikt was?"**

In de uitspraak van de **CRvB** d.d. 1 april 1999 staat:

"Ter beantwoording staat de vraag of de voor de toepassing van de Wet - uit hoofde van de ziekten of gebreken die appellante blijvend ongeschikt deden zijn voor een tweetal vroegere betrekkingen als docente - vastgestelde graad van algemene invaliditeit van appellante, gezien naar 2 november 1993, met 45 - 55 % is onderschat,"

De CRvB noemt dus de datum van 2 november 1993 als zijnde van belang voor hun beslissing. Ik begreep en begrijp hier niets van. De op de hoorzitting bij de CRvB beloofde toelichting (...) heb ik nog steeds niet gekregen! In mijn herzieningsverzoek d.d. 15 juli 1999 aan USZO-Heerlen heb ik ook over 'de van belang zijnde datum' vragen gesteld.

Mijn brief d.d. 12 november 2001 aan USZO-Heerlen eindigde met drie verzoeken. Het antwoord d.d. 16 november 2001 van USZO-Heerlen was zeer teleurstellend. Op mijn herzieningsverzoek d.d. 15 juli 1999 werd nog steeds niet gereageerd! Wilt u onderstaande aan ABP/USZO doen toekomen?

Ik meen dat 'de mogelijkheid bestaat om het bevoegd gezag te verzoeken om terug te komen op een rehtens onaantastbaar geworden besluit."

Op 2 november 1993 werden door het ABP beslissingen genomen op grond van een keuring door de KNO-arts (...) op 3 mei 1993. Ik meen dat dit de enige medische informatie was waarover het ABP destijds beschikte.

Inmiddels beschikt ABP/USZO over onder andere de volgende medisch informatie:

- een brief van begin september 1998 van mijn huisarts (...),
- aanvullende informatie van (de KNO-arts; N.o.) in zijn brieven van 19 mei 1999 en 26 oktober 1999 aan (verzoekster; N.o.). Ik meen dat (de KNO-arts; N.o.) in zijn keuringsrapport zijn waarnemingen weergeeft op de keuringsdatum 3 mei 1993.

Als aanvullende informatie zend ik een afschrift van de brief d.d. 9 oktober 1991 van de neurochirurg aan de BVG (...). Uit deze brief valt af te leiden dat ruim 2 maanden na 1 augustus 1991 professor (...) er over twijfelde of ik mijn werk voor vijf uur per week weer zou kunnen hervatten, hierbij was de neurochirurg er kennelijk niet van op de hoogte dat ik

inmiddels op een wachtlijst stond voor een operatie aan mijn schildklier..."

2. De in de brief van verzoekster van 27 september 2002 verwoorde concrete vragen legde de Nationale ombudsman op 7 oktober 2002 als volgt voor aan het UWV:

1. Uit welke informatie heeft het ABP/USZO destijds afgeleid dat verzoekster op 1 augustus 1991 volledig arbeidsgeschikt was?

2. Waarom heeft de CRvB de in de beslissing van 1 april 1999 genoemde datum van 2 november 1993 als ijkpunt genomen?

3. Het UWV beantwoordde de vragen (zie hiervoor onder 2.) als volgt bij brief van 3 december 2002:

"...Bij brief van 6 augustus 2002 hebben wij u een aantal door (verzoekster; N.o.) gestelde vragen beantwoord.

Onder punt C. "Brief van 29 april 2002 van (verzoekster)" hebben wij vermeld:

"Ad 5. Mijn herzieningsverzoek van 15 juli 1999.

Over de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) heeft de rechter in casu de Centrale Raad van Beroep zich inmiddels gebogen en uitspraak gedaan. Deze uitspraak is inmiddels in kracht van gewijsde gegaan. (Verzoekster; N.o.) geeft aan, dat aan haar is verteld dat indien zij op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt zou zijn geweest, zij recht zou hebben op een overeenkomstig invaliditeitspensioen per die datum. Deze mededeling is op zich juist en gaat op voor iedere uitkerings-gerechtigde.

Verder merken wij het volgende op.

In eerste instantie is (verzoekster; N.o.) aangeraden om de uitspraak van de Rechtbank te 's-Gravenhage af te wachten. Deze rechtbank heeft inmiddels het beroep ongegrond verklaard en de Centrale Raad van Beroep heeft deze uitspraak bevestigd. Nu (verzoekster; N.o.) inzake haar standpunt met betrekking tot de hoogte van haar mate van invaliditeit in het ongelijk is gesteld, had het op de weg van de uitvoeringsorganisatie gelegen het bij brief van 15 juli 1999 gedane verzoek om herziening verder af te handelen.

Het betreffende districtskantoor had een beslissing op dit verzoek dienen te nemen.

(Conform vigerend beleid zou dan het verzoek - gelet op onder meer de bepalingen in de Wet privatisering ABP (WPA0 - niet-ontvankelijk worden verklaard. Wij zullen (verzoekster; N.o.) van het vorenstaande op de hoogte brengen en aan haar verzoeken om aan te geven of zij het verzoek om herziening nog wenst te handhaven.)"

Uit het hierin gestelde kan ons inziens niet worden vastgesteld, dat het ABP/USZO (verzoekster; N.o.) op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt acht.

Het gestelde heeft gediend als voorbeeld en wordt door (verzoekster; N.o.) uit zijn verband gehaald. Er staat namelijk "*indien zij op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt zou zijn geweest*"; dit wijst er op dat er aan een bepaalde voorwaarden dient te worden voldaan, namelijk volledige arbeidsongeschiktheid.

Overigens is door het voormalig Algemeen burgerlijk pensioenfonds bij besluit van 2 november 1993 de mate van algemene invaliditeit ingaande 1 augustus 1991 vastgesteld op een percentage van 45 tot 55.

Met betrekking tot de door de Centrale Raad van Beroep in haar uitspraak van 1 april 1999 genoemde datum 2 november 1993 merken wij op, dat de Raad - op de gebruikelijke wijze - het beoordelingsmoment legt op de datum van het in eerste instantie bestreden (primaire) besluit.

In dit geval is dit dus 2 november 1993.

Met betrekking tot het gestelde omtrent de brief van 15 juli 1999 van (verzoekster; N.o.) merken wij op, dat in bedoelde brief onder meer staat: "Kan deze brief aanleiding zijn voor een herziening". Deze brief is niet aangemerkt als een herzieningsverzoek, omdat wij haar brief van 26 juli 1996 reeds als zodanig hadden aangemerkt.

Verder is de brief van 5 november 1997 aangemerkt als een herzieningsverzoek. Bij besluit van 19 juni 1998 van het voormalig Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) is de mate van arbeidsongeschiktheid van (verzoekster; N.o.) ingaande 5 november 1997 verhoogd. Bij besluit van 16 augustus 1999 van het Lisv is de ingangsdatum van deze verhoging nader bepaald op 26 juli 1996. Thans is bij de Centrale Raad van Beroep een procedure hieromtrent aanhangig.

Deze procedure ziet op de periode vanaf 1 januari 1996 en betreft de vraag per welke datum (verzoekster; N.o.) als volledig arbeidsongeschikt dient te worden beschouwd.

Verder merken wij nog het volgende op.

Onder de Abp-wet, zoals die luidde tot 1 januari 1996, was het mogelijk dat een gewezen Ambtenaar verzocht de keuring voor een invaliditeitspensioen te fixeren op de datum waarop hij/zij uit ambtelijke dienst trad. Die mogelijkheid was geregeld in artikel E1, derde lid, van de Abp-wet. Bij de privatisering van het ABP op 1 januari 1996 stelde de Stichting Pensioenfonds ABP zich op het standpunt dat het overgangsrecht, in casu artikel 61 van de Wet privatisering ABP (WPA), in de mogelijkheid bleef voorzien om het geneeskundig onderzoek te blijven fixeren op datum einde ambtenaarschap. Op 10 december 1998 gaf de Centrale Raad van beroep echter een beperkte uitleg aan artikel 61 WPA, waardoor het

voor de Stichting Pensioenfonds ABP rechtens niet meer mogelijk is om een verzoek om toepassing van de Abp-wet dat dateert vanaf 1 januari 1996 in behandeling te nemen.

Wij hebben aan de Stichting Pensioenfonds ABP verzocht op korte termijn te reageren op het door (verzoekster; N.o.) in haar brief van 15 juli 1999 gedane verzoek en hierop een besluit te nemen. Inmiddels is hieromtrent een besluit genomen (besluit van 21 november 2002; N.o.)..."

4. Verzoekster reageerde bij brief van 4 april 2003, voor zover van belang, als volgt op de door het UWV bij brief van 3 december 2002 gegeven antwoorden:

"...Vraag 1: Uit welke informatie heeft het ABP/USZO destijds afgeleid dat verzoekster op 1 augustus 1991 volledig arbeidsgeschikt was?"

Waar vind ik het antwoord op deze vraag?

Vraag 2: Waarom heeft de CRvB de in de beslissing van 1 april 1999 genoemde datum als ijkpunt genomen?

Deze vraag is beantwoord bovenaan pagina 2 van de brief d.d. 3 december 2002 van UWV USZO aan de N.o. ? Ik begrijp niets van dat antwoord; bij sociale zekerheidszaken dient men toch de situatie op het tijdstip van het ontstaan van het recht (1 augustus 1991) te beoordelen ? Voorafgaand aan de uitspraak d.d. 1 april 1999 van de CRvB, werd op de zitting d.d. 18 februari 1999 bij de CRvB, op aandringen van een rechter van de CRvB, mij uitleg op dit punt beloofd door (...), gemachtigde van ABP/USZO..."

5. De Nationale ombudsman zond bij brief van 8 juli 2003 verzoeksters brief van 4 april 2003 door naar het UWV, met het verzoek de daarin opgenomen vragen alsnog te beantwoorden. De beantwoording door het UWV volgde bij brief van 21 juli 2003, die de Nationale ombudsman op 5 augustus 2003 ontving, en deze luidt als volgt:

"...Bij brief van 3 december 2002 hebben wij u een aantal door (verzoekster; N.o.) gestelde vragen beantwoord.

Hierin hebben wij u onder meer medegedeeld, dat ons inziens niet kan worden vastgesteld, dat het ABP/USZO op 1 augustus 1991 volledig arbeidsongeschikt acht.

(Verzoekster; N.o.) leidt uit deze mededeling blijkbaar af, dat het ABP/USZO haar dus op 1 augustus 1991 volledig arbeidsgeschikt acht.

Wij nemen in dit kader de vrijheid u te wijzen op het gestelde in de besluiten van 2 november 1993 van het voormalig Algemeen burgerlijk pensioenfonds waarbij de mate van algemene invaliditeit van (verzoekster; N.o.) ingaande 1 augustus 1991 werd vastgesteld op een percentage van 45 tot 55.

Er is dus in casu geen sprake van een volledige arbeidsgeschiktheid.

Zoals wij u in onze brief van 3 december 2002 mededeelden, heeft de Centrale Raad van Beroep in haar uitspraak van 1 april 1999 het beoordelingsmoment gelegd op de datum van het in eerste instantie bestreden besluit van 2 november 1993.

Mocht (verzoekster; N.o.) hieromtrent nog nadere informatie willen hebben, dan lijkt het ons - nu het een handelen van de Centrale Raad van Beroep betreft - raadzaam dat zij zich hiervoor rechtstreeks wendt tot bedoelde Raad..."

6. In reactie op het verslag van bevindingen merkt verzoekster over de brief van het UWV van 21 juli 2003, voor zover van belang, het volgende op:

"...ad **Vraag 1, welke niet is beantwoord:**

Nu volgt een toelichting, ten overvloede. In de beslissingen d.d. 2 november 1993 werd ik:

- per 1 augustus 1991 (ontslagdatum) ongeschikt verklaard voor mijn functie als docente,
- voor 100% arbeidsgeschikt verklaard voor ander werk, hetgeen blijkt uit de berekening van het verlies van verdien capaciteit,
- op grond van verlies van verdien capaciteit werd een invaliditeitspercentage van 45 - 55% vastgesteld..."

Achtergrond

1. Overzicht (door het UWV verstrekt) van de kwesties die hebben gespeeld tussen verzoekster en de onderscheiden instanties na haar uitval uit het arbeidsproces in 1991. Het overzicht is slechts bedoeld ter illustratie en pretendeert niet volledig en juist te zijn.

(...)

1 augustus 1991 Ontslag docente HEAO en SBBO

18 augustus 1992 Aanvraag pensioenkeuring ingevolge artikel P1 Abp-wet

2 november 1993 Beslissingen directieraad ABP

I: blijvend ongeschikt voor vroegere betrekking

II. voor 45 tot 55% algemeen invalide

III. niet-herplaatsbaar (geen ambtenaar meer)

29 november 1993 Bezwaarschrift gericht tegen beslissing van 2 november 1993

6 december 1995 Beslissing bestuur ABP op bezwaarschrift van 29 november 1993
(Bezwaar ongegrond)

12 januari 1996 Beroepschrift gericht tegen beslissing van 6 december 1995

23 januari 1996 Conversiebeslissingen i.h.k.v. privatisering ABP (omzetting invaliditeitspensioen in een WAO-conforme uitkering)

28 juni 1996 Gesprek met twee medewerkers van Bezwaar op DK Arnhem

3 juli 1996 Inlichtingenbrief n.a.v. gesprek op 28 juni 1996

26-27 juli 1996 Verzoek om herziening van de mate van arbeidsongeschiktheid

30 augustus 1996 Brief aan USZO Groningen inzake ontslagverlening/ambtenaarschap

23 september 1997 Uitspraak rechtbank 's-Gravenhage: beroep tegen beslissing van 6 december 1995 ongegrond

6 november 1997 Hoger beroep gericht tegen uitspraak van 23 september 1997

11 december 1997 Brief Minister van O.C & W: met terugwerkende kracht over de periode van 1 augustus 1991 tot 1 januari 1994 recht op ontslaguitkering en derhalve aangemerkt als ambtenaar in de zin van de Abp-wet

11 december 1997 Beslissingen Minister O.C.& W inzake ontslaguitkering

29 april 1998 Beslissing bestuur Stichting Pensioenfonds ABP

II : bezwaar gericht tegen de mate van algemene invaliditeit--- ongegrond

III: bezwaar gericht tegen de niet-herplaatsbaarheid---gegrond--- alsnog herplaatsbaar

8 juni 1998 Beroepschrift gericht tegen beslissing van 29 april 1998

19 juni 1998 Beslissing Landelijk instituut sociale verzekeringen.
Arbeidsongeschiktheidsklasse per 5 november 1997 vastgesteld op 80 tot 100%

25 juni 1998 Beslissing directieraad Stichting Pensioenfonds ABP: Verhoging invaliditeitspensioen ingaande 5 november 1997

28 juli 1998 Bezwaarschrift gericht tegen beslissing van 19 juni 1998 (Lisv)

31 juli 1998 Bezwaarschrift gericht tegen beslissing van 17 juli 1998 (ABP)

1 april 1999 Uitspraak Centrale Raad van Beroep: Bevestiging van de uitspraak van 23 september 1997

24 juni 1999 Uitspraak rechtbank 's-Gravenhage: beroep tegen de mate van algemene invaliditeit---kennelijk gegrond; voor het overige ongegrond

3 augustus 1999 Verzetschrift gericht tegen de uitspraak van 24 juni 1999

16 augustus 1999 Beslissing Lisv (herziening van de beslissing van 19 juni 1998):

- ingangsdatum verhoging arbeidsongeschiktheidsklasse bepaald op 26 juli 1996.

20 september 1999 Beroepschrift gericht tegen beslissing van 16 augustus 1999

24 september 1999 Uitspraak rechtbank 's-Gravenhage inzake verzet: verklaart verzet gegrond

12 mei 2000 Uitspraak rechtbank 's-Gravenhage inzake beslissing van 29 april 1998:

- beroep tegen de algemene invaliditeit-----gegrond

- voor het overige ongegrond

14 december 2000 Het verzoek om herziening van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep d.d. 1 april 1999 afgewezen.

5 maart 2001 Rechtbank te Arnhem: beroep tegen de beslissing van 16 augustus 1999 ongegrond verklaard.

13 april 2001 Hoger beroep tegen de uitspraak van 5 maart 2001

21 november 2002 Beslissing Directieraad ABP op verzoek om herziening d.d. 15 juli 1999; verzoek afgewezen.

18 december 2002 Bezwaarschrift gericht tegen de afwijzing verzoek om herziening.

24 juni 2003 Centrale Raad van Beroep: uitspraak van de Rechtbank te Arnhem van 5 maart 2001 vernietigd; inleidend beroep tegen het besluit van 16 augustus 1999 gegrond verklaard; besluit van 16 augustus 1999 vernietigd.

2. Driekwart eeuw solidariteit door collectiviteit Basis voor de 21-ste eeuw (Jan Kuné,

Stichting pensioenfonds Abp; 1997)

"...Voor u ligt een monografie bevattende enkele hoofdlijnen van de 75-jarige geschiedenis van het Algemeen burgerlijk pensioenfonds Abp en zijn rechtsopvolger de Stichting Pensioenfonds ABP. De monografie is verschenen ter gelegenheid van dat 75-jarig bestaan op 1 juli 1997 en is bestemd voor medewerkers en relaties van het ABP..."

B. INVALIDITEITSPENSIOEN (IP)

Tot primo 1996 kwam een overheidswerknemer in aanmerking voor een Abp-invaliditeitspensioen of een herplaatsingstoelage (HPT), wanneer hij blijvend arbeidsongeschikt (ao) was bevonden en ontslagen uit zijn functie.

De hoogte van het IP hing in principe alleen af van de mate van arbeidsongeschiktheid en de AMS (AMS: aangepaste middelsom, dit is het gemiddelde inkomen van de twee volle kalenderjaren vóór het tijdstip van pensionering; N.o.) of de berekeningsgrondslag.

Als het (diensttijdevenredig) pensioen hoger was dan vorenbedoeld pensioen, dan gold dit diensttijdpensioen.

Het volgende schema van ao-klasse en uitkeringspercentage was - in de periode van 1985 tot 25 januari 1993 - van toepassing:

AO-KLASSE UITKERINGSPERCENTAGE

Minder dan 15% -

15-25% 9%

25-35% 17½%

35-45% 26½%

45-55% 35%

55-65% 44%

65-80% 57%

80% of meer 70%

IP-pensioen per jaar = berekeningsgrondslag * uitkeringspercentage..."