



Rapport

Datum: 19 december 2003
Rapportnummer: 2003/489

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Groningen (tot 1 januari 2002: USZO-Groningen, tot 1 januari 2003: UWV USZO-Groningen):

1. hem onjuist dan wel onvolledig heeft geïnformeerd over hoe hij per 1 april 2001 verzekerd diende te zijn voor ziektekosten, als gevolg waarvan hij schade heeft geleden;
2. onzorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van zijn brief van 12 januari 2002, waarin hij bezwaar maakt tegen de stelling van het UWV, kantoor Groningen, in de brief van 4 december 2001 dat hem geen onjuiste informatie is verstrekt over de ziektekostenverzekering per 1 april 2001, en zijn aanvullende brieven van 2 en 25 februari 2002;
3. traag en onzorgvuldig heeft gereageerd op zijn klachtbrieven van 19 en 29 april 2002. Hij wijs er daarbij met name op dat:
 - UWV, kantoor Groningen, zijn klacht, ondanks een verlengingsbericht van 22 mei 2002 waarin staat dat de klacht binnen vier weken zal worden afgehandeld en ondanks verzoekers rappelbrief van 6 juli 2002, pas op 1 augustus 2002 heeft afgehandeld;
 - UWV, kantoor Groningen, in de brief van 1 augustus 2002 geen inhoudelijke reactie heeft gegeven op zijn verzoek om schadevergoeding;
 - de brief van 1 augustus 2002 is ondertekend door dezelfde persoon die de brief van 4 december 2001, die aanleiding vormde voor verzoekers klacht, heeft ondertekend, en 4. hem aanvankelijk geen, dan wel onjuiste informatie heeft verstrekt over de gevolgen voor zijn recht op uitkering bij beëindiging van zijn dienstverband na vier jaar.

Beoordeling

1. Inleiding

Aan verzoeker is per 1 mei 1998 een ontslaguitkering toegekend, die in zijn geval wordt verzorgd door UWV, kantoor Groningen (tot 1 januari 2002: USZO-Groningen, tot 1 januari 2003: UWV USZO-Groningen). In verband met deze uitkering was verzoeker niet verplicht verzekerd in de zin van de Ziekenfondswet, zodat hij zelf een ziektekostenverzekering heeft moeten afsluiten. Met ingang van 1 april 2001 aanvaardde verzoeker, met behoud van zijn recht op uitkering, een werkkring op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde duur. Verzoeker was uit hoofde van zijn arbeidsovereenkomst verplicht verzekerde in de zin van de Ziekenfondswet.

Omdat verzoeker niet duidelijk was wat dit dienstverband betekende voor zijn recht op uitkering en zijn ziektekostenverzekering heeft hij de betreffende uitkeringsinstantie, voor het eerst op 24 maart 2001, en nadien nog diverse keren, gevraagd om uitleg.

2. Ten aanzien van de verstrekte informatie over de ziektekostenverzekering

2.1. Verzoeker deelde per brief, geadresseerd aan het USZO/Participatiefonds/ABP, van 24 maart 2001 mee, dat zowel bij hem als zijn nieuwe werkgever twijfel bestond met betrekking tot de vraag of hij per 1 april 2001 al dan niet als verplicht verzekerde in de zin van de Ziekenfondswet moest worden aangemerkt. Voor verzoeker was een tijdig en duidelijk antwoord van belang in verband met de opzegging van zijn particuliere ziektekostenverzekering, en ook omdat de verschuldigde ziekenfondspremie in zijn geval beduidend lager was dan die van zijn particuliere verzekering.

2.2. Volgens het UWV is verzoekers brief van 24 maart 2001 niet ontvangen bij USZO-Groningen, dat verzoekers uitkering ingevolge het BWOO (zie Achtergrond) verzorgde, maar bij het, in hetzelfde gebouw gehuisveste, onderdeel van USZO dat met reïntegratieactiviteiten was belast.

De reactie hierop van 7 juni 2001 is echter afkomstig van USZO-Groningen en ondertekend namens de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, met de mededeling dat verzoeker tijdens zijn BWOO-uitkering particulier verzekerd diende te zijn. Uit deze brief kan niet worden opgemaakt dat deze niet door het bevoegde uitkeringscentrum is opgesteld en verzonden, zodat onder de omstandigheden van dit geval de verantwoordelijkheid voor die brief ligt bij USZO-Groningen. Daaraan kan niet afdoen de door het UWV verstrekte verklaring dat een en ander het gevolg was van de inrichting van de eigen, interne organisatie. Voor derden was dit immers niet kenbaar.

2.3. De mededeling in de brief van 7 juni 2001 is een niet volledig en daardoor ontoereikend antwoord. Uit verzoekers brief van 24 maart 2001 had kunnen worden opgemaakt dat hij een verklaring wenste met betrekking tot de gevolgen van zijn per 1 april 2001 gewijzigde situatie. Van een instantie die belast is met de uitvoering van uitkeringsaangelegenheden mag worden aangenomen dat deze bekend is met de situatie van een werkloze uitkeringsgerechtigde die (neven)werkzaamheden heeft aanvaard en de consequenties daarvan. Indien de gewenste informatie niet kan worden gegeven ligt het op de weg van een dergelijke instantie de betrokkene te verwijzen naar een adres waar hij wel terecht kan. In zoverre is niet gehandeld overeenkomstig het uit het zorgvuldigheidsbeginsel voortvloeiende vereiste van adequate informatieverstrekking.

Overigens heeft USZO-Groningen verzoeker naar aanleiding van zijn brief van 1 oktober 2001, gevolgd door een rappel op 18 oktober 2001, bij brief van 31 oktober 2001 wel duidelijkheid kunnen geven.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3. Ten aanzien van de onzorgvuldige handelwijze naar aanleiding van verzoekers brief van 12 januari 2002

3.1. Bij brief van 3 november 2001 schreef verzoeker USZO-Groningen het niet eens te zijn met de formulering van de brief van 31 oktober 2001. USZO-Groningen reageerde per brief van 4 december 2001, met de mededeling dat de brief van 7 juni 2001 over de verzekeringsvorm wellicht onvolledig, maar niet onjuist was geweest en dat met de brief van 31 oktober 2001 volledige informatie was gegeven. Met betrekking tot een eventueel nadeel werd verzoeker erop gewezen dat hij een onderbouwd verzoek om schadevergoeding kon indienen. Verzoeker werd daarbij gewezen op de bezwaarmogelijkheid.

3.2. Verzoeker maakte bij brief van 12 januari 2002 bezwaar tegen het antwoord van 4 december 2001, met het verzoek hem uitstel te willen verlenen voor de onderbouwing van zijn bezwaar, omdat hij nog niet kon beschikken over de daarvoor benodigde stukken. Verzoeker rappelleerde het UWV op 2 en 25 februari 2002 omdat niet was gereageerd op zijn verzoek om uitstel. Het UWV informeerde verzoeker per brief van 15 april 2002 over de beslissing om zijn verzoek niet-ontvankelijk te verklaren, omdat de brief van 4 december 2001 niet kon worden beschouwd als een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht.

3.3. Verzoeker klaagt erover dat het UWV onzorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van zijn brief van 12 januari 2002.

Verzoeker kan in dit standpunt worden gevolgd. Gelet op de aard van verzoekers bezwaarschrift had het UWV het niet moeten laten bij de beslissing om dit bezwaar niet-ontvankelijk te verklaren, maar moeten begrijpen dat verzoeker in wezen beoogde een klacht in te dienen. Zonodig in overleg met verzoeker, had het UWV de kwestie dan ook als klacht moeten aanmerken en als zodanig, inhoudelijk, dienen af te doen. Het is niet juist dat dit niet is onderkend. In zoverre heeft het UWV te weinig oog gehad voor de belangen van verzoeker. Evenmin is het juist dat niet is gereageerd op verzoekers bij herhaling gedane verzoeken om uitstel.

Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

4. Ten aanzien van de behandeling van verzoekers klachtbrieven van 19 en 29 april 2002.

4.1. Verzoeker schreef het UWV op 19 april 2002 over zijn ongenoegen over de brief van 15 april 2002, met het verzoek om zijn brief van 12 januari 2002 alsnog als klacht te beschouwen. In zijn brief verzocht hij voorts om een vergoeding van het door hem ondervonden nadeel. Per brief van 29 april 2002 gaf verzoeker nog een aanvulling op zijn klacht.

Het UWV deelde verzoeker per brief van 1 augustus 2002 mee, dat zijn klacht ongegrond was geacht, onder verwijzing naar de eerdere brieven waarin deze instantie zich op het standpunt had gesteld dat de aan verzoeker verstrekte informatie juist was, en met het aanbieden van excuses voor de verwarring die was ontstaan als gevolg van de onterechte vermelding van de bezwaarmogelijkheid in de brief van 4 december 2001.

4.2. Verzoekers klacht betreft de lange behandelingsduur van deze kwestie, het feit dat niet is gereageerd op zijn verzoek om schadevergoeding, alsmede het feit dat de klachtbrief is ondertekend door dezelfde persoon als degene die de brief van 4 december 2001 heeft ondertekend.

4.3. Ingevolge artikel 9:11 van de Algemene wet bestuursrecht behoort een klacht in beginsel binnen zes weken na ontvangst van het klaagschrift te zijn afgedaan. Deze termijn kan met vier weken worden verlengd in het geval dat een adviescommissie om advies wordt gevraagd. Zonodig kan de termijn met vier weken worden verdaagd. In het onderhavige geval is niet gebleken van de inschakeling van een adviescommissie, noch van verdaging.

Het UWV deelde verzoeker op 1 mei 2002 mee, dat hij binnen vier weken bericht zou krijgen, gevolgd door een mededeling van 22 mei 2002, dat het nog ontbrak aan de voor afhandeling van de klacht benodigde gegevens en, wederom, dat hij binnen vier weken antwoord zou krijgen. Uiteindelijk heeft de afhandeling van verzoekers klacht van 15 april 2002 plaatsgevonden bij brief van 1 augustus 2002. Deze behandelingsduur van zo'n vijftien weken is in de omstandigheden van dit geval te lang.

4.4. Verzoeker heeft in zijn brieven aan het UWV van zowel 12 januari als 25 februari 2002 nadrukkelijk, en op niet mis te verstane wijze verzocht om hem een schadevergoeding te verlenen. In zijn brief van 19 april 2002 deed hij wederom, in een omliggende passage, een verzoek om schadevergoeding, en nogmaals via zijn brief van 29 april 2002.

Het UWV reageerde per brief van 1 augustus 2002 met de mededeling dat hij eerst zijn schade met andere instanties diende te regelen, onder verwijzing naar een eerdere brief van 15 april 2002 met een mededeling van gelijke strekking. Daarmee is echter voorbijgegaan aan het feit dat verzoeker in zijn brief van 12 januari 2002 al had gewezen op de regeling die hij met andere instanties heeft getroffen, met de mededeling dat het hem ging om een vergoeding van de niet op die instanties te verhalen kosten.

Bij brief van 21 januari 2003 deelde het UWV verzoeker mee, dat wegens onduidelijkheden niet op zijn verzoeken om schadevergoeding was beslist.

Het is echter aannemelijk dat die onduidelijkheden veeleer zijn voorgekomen uit een onvoldoende zorgvuldige lezing van verzoekers brieven, dan uit twijfel omtrent de bedoelingen die de redactie van die brieven zou kunnen hebben opgeroepen.

4.5. Ingevolge artikel 9:7, eerste lid, van de Awb geschiedt de behandeling van de klacht door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

De ondertekenaar van de brief van het UWV van 4 december 2001 heeft met zijn handtekening tot uiting gebracht dat hij de verantwoording draagt voor de inhoud van die brief. Dat is niet wezenlijk anders in het geval dat een brief is opgesteld door een ander dan degene die, als eindverantwoordelijke, die brief heeft ondertekend. In deze zin is de ondertekenaar van een brief betrokken bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft.

Het is daarom niet juist dat de brief van het UWV van 1 augustus 2002, waarmee verzoekers klacht over de brief van 4 december 2001 is afgehandeld, is ondertekend door dezelfde persoon als degene die de brief van 4 december 2001 heeft ondertekend.

Daaraan kan niet afdoen dat de betrokkene manager is van de betreffende afdeling en uit hoofde van zijn functie grote aantallen brieven ondertekent. Ingevolge artikel 9:7, tweede lid, van de Awb vindt de bepaling van het eerste lid slechts dan geen toepassing, indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf, dan wel de voorzitter of een lid daarvan. Deze uitzondering heeft zich hier niet voorgedaan.

De onderzochte gedraging is ook op dit klachtonderdeel niet behoorlijk.

5. Ten aanzien van de verstrekte informatie over beëindiging van het dienstverband

5.1. Verzoeker gaf in zijn hiervoor, onder 1. genoemde, brief van 24 maart 2001 tevens aan twijfels te koesteren omtrent zijn recht op uitkering op termijn, met de vraag naar de financiële en rechtspositionele gevolgen die beëindiging van het dienstverband na verloop van tijd zou hebben. In de reactie hierop van 7 juni 2001 is verzoeker geïnformeerd over de aard en omvang van zijn BWOO-uitkering in het geval dat zijn WIW-betrekking na twee jaar beëindigd zou worden, met de kanttekening dat zijn BWOO-uitkering per 1 januari 2003 zou worden omgezet in een WW-uitkering. Over die eventuele WW-uitkering bevatte de brief echter geen informatie.

Volgens het UWV was dat in juni 2001 ook nog niet mogelijk, omdat onzekerheid bestond over de aard van de wijziging van de regelgeving per 1 januari 2003. Met de publicatie van het Besluit van 4 april 2003 houdende wijziging van het Besluit bovenwettelijke werkloosheidsregeling voor onderwijspersoneel primair en voortgezet onderwijs en educatie en beroepsonderwijs (Stb 2003, 185) is daarover definitieve duidelijkheid gekomen.

Dit kan niet wegnemen dat verzoeker daar met de brief van 7 juni 2001 over geïnformeerd had moeten worden, onder verwijzing naar de nadere informatie die hij te zijner tijd nog met betrekking tot die wijzigingen zou krijgen. In dit opzicht schoot de brief van 7 juni 2001 tekort.

5.2. Verzoeker wendde zich per brief van 3 augustus 2002 wederom tot het UWV met de vraag naar de gevolgen van een beëindiging van zijn WIW-betrekking voor zijn uitkering, gevolgd door een rappel op 24 oktober 2002.

Het UWV antwoordde verzoeker bij brief van 6 november 2002, met de opmerking dat het merendeel van de verstrekte informatie hem bekend kon zijn omdat hij al vanaf 1998 een uitkering ontving en op 21 januari 2003 dat zijn recht op uitkering na vier jaar onder voorwaarden zou kunnen herleven.

Aan de verstrekte informatie ontbrak het echter opnieuw aan een voorbehoud in verband met de eventuele wijziging van het BWOO. Dat is niet juist: het UWV had kunnen begrijpen dat juist de aanstaande stelselwijziging voor verzoeker aanleiding was zich te laten informeren over zijn aanspraken na een beëindiging van het dienstverband. Aan dit inzicht in verzoekers situatie heeft het hier ontbroken.

Op dit klachtonderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen kantoor Groningen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 9 september 2002, aangevuld bij brief van 8 februari 2003, ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 5 september 2002, van de heer T. te Groningen, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Groningen (tot 1 januari 2002: USZO-Groningen, tot 1 januari 2003: UWV USZO-Groningen).

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV op 15 oktober 2002 en 17 februari 2003 verzocht op de klacht te reageren, en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkene. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam deelde mee

zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Aan verzoeker is in verband met zijn ontslag uit een onderwijsbetrekking per 1 mei 1998 een ontslaguitkering toegekend ingevolge het Besluit Werkloosheid onderwijs- en onderzoekpersoneel (BWOO, zie Achtergrond).

Verzoeker voldeed als uitkeringsgerechtigde niet aan de criteria voor deelname aan de verplichte ziekenfondsverzekering, zodat hij een particuliere ziektekostenverzekering heeft afgesloten.

2. In het kader van de WIW-regeling (Wet inschakeling werkzoekenden) aanvaardde verzoeker per 1 april 2001 een betrekking bij de stichting W. op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, met behoud van zijn recht op uitkering. Ingevolge deze arbeidsovereenkomst was verzoeker verplicht verzekerde in de zin van de Ziekenfondswet. Verzoeker wendde zich per brief van 24 maart 2001 tot het USZO/Participatiefonds/ABP te Groningen met het volgende:

“...Mijn rechtspositie zou er in de toekomst niet op achteruit gaan in vergelijking met de huidige situatie. Toch krijg ik daarover steeds meer twijfels.

Welke financiële en rechtspositionele gevolgen heeft beëindiging van de WIW-betrekking over 2 jaar (en na een eventuele verlenging met 2 á 3 jaar) op vakantiegeld, pensioenopbouw, sollicitatieverplichtingen (na 15 mei 2002) gelet op voorbeeld 3, blz 9 uit de brochure “Als u een BWOO-uitkering heeft?” (juli 1998)

Welke gevolgen heeft de datum 1 mei 2002 voor mijn rechtspositie en de suppletie?

Er bestaat zowel bij W. (de werkgever; N.o.) als bij ondergetekende onzekerheid over de loonheffing en het al dan niet particulier dan wel ziekenfonds verzekerd zijn.

Door nalatigheid van het USZO/participatiefonds, waardoor terugkeer in het onderwijs onmogelijk werd, heb ik al genoeg moeten inleveren...”

3. USZO-Groningen deelde verzoeker namens de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen per brief van 7 juni 2001 onder meer het volgende mee:

“Als uw WIW-betrekking over 2 jaar beëindigd zal worden, zult u recht hebben op een nieuwe WW-uitkering van 20 uur. Uw huidige BWOO-uitkering zal per 1 januari 2003 omgezet worden in een WW-uitkering. Bij beëindiging van uw baan over twee jaar zal uw omgezette uitkering voor 38 uur gaan herleven. De uitbetaling van deze uitkering zal een aanvulling zijn op de uitbetaling van uw nieuwe WW-uitkering.

(...)

(betreffende de pensioenopbouw, de sollicitatieplicht, de rechtspositie en de loonsuppletie; N.o.)

(...)

Tijdens uw BWOO-uitkering dient u particulier verzekerd te zijn.”

4. Verzoekers werkgever, de stichting W., deelde hem op 20 juni 2001 mee, dat de inhouding van ziekenfondspremie op het loon was stopgezet en dat de al ingehouden premie zou worden verrekend met de salarisbetaling van de maand juli 2001.

5. Verzoeker schreef in zijn brief van 1 oktober 2001, geadresseerd aan USZO/Participatiefonds/ABP, onder meer het volgende:

“Bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken heb ik op 28 juni 2001 in het kader van de Regeling ziektekostenvoorziening onderwijs- en onderzoekpersoneel (ZVO) een verzoek ingediend om een tegemoetkoming in de ziektekosten over de periode van 1 juni 2000 tot en met 31 mei 2001.

Nu wordt mij meegedeeld dat per 1 april 2001 ziekenfondspremie moest worden ingehouden en derhalve het verzoek om tegemoetkoming over de maanden april en mei zal worden afgewezen.

Afgaande op uw antwoord van 7 juni 2001 acht ik het USZO/Participatiefonds/ABP verantwoordelijk voor deze afwijzing (sanctie?) mocht de ZVO het juist hebben. Nogmaals stel ik het USZO/Participatiefonds/ABP de vraag: “Hoe dien ik per 1 april verzekerd te zijn en op grond waarvan?” Ik hoef toch niet de dupe worden van een meningsverschil tussen twee ministeries.

Mocht inderdaad blijken, en daar lijkt het wel op, dat ik toch per 1 april bij het ziekenfonds verzekerd diende te zijn, dan is het aan de verzekeraar om mij alsnog per 1 april, ondanks een meldingsplicht van binnen 60 dagen, te accepteren en zorg te dragen voor restitutie.

Zo niet dan ga ik er van uit dat het USZO/Participatiefonds/ABP mij de misgelopen tegemoetkoming vergoed over alle maanden waarover ik geen tegemoetkoming meer krijg van de ZVO (dit geldt ook voor mijn aanvraag volgend jaar).

Alvorens de stichting W. te informeren (ingeval er toch premie moet worden ingehouden en ik toch bij het ziekenfonds moet worden aangemeld) wacht ik eerst uw antwoord af.

Ingeval er sprake is van een verplichte verzekering bij het ziekenfonds dan zal ik moeten aantonen wie er verantwoordelijk is voor een zo late aanmelding per 1 april 2001. Ik ben van het USZO/Participatiefonds/ABP afhankelijk.”

Verzoeker rappelleerde USZO/Participatiefonds/ABP per brief van 18 oktober 2001, waarbij hij wees op zijn belang bij een vlotte reactie in verband met de termijn voor het indienen van een eventueel bezwaarschrift bij de dienst ZVO en het geven van een verklaring voor zijn late aanmelding bij het ziekenfonds.

6. USZO-Groningen deelde verzoeker per brief van 31 oktober 2001 namens de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen het volgende mee:

“...Wij hebben uw brief van 18 oktober 2001 ontvangen. U vraagt hierin of u gedurende uw BWOO-uitkering verplicht verzekerd kunt zijn.

Uit hoofde van uw BWOO-uitkering kunt u niet verplicht zijn. Als u echter naast uw BWOO-uitkering een andere baan heeft, in uw geval bij de Stichting W. te Groningen, kunt u op grond van deze baan, zolang de inkomsten uit deze baan de ziekenfondsgrens niet te boven gaan, wel verplicht verzekerd zijn...”

7. Verzoeker schreef USZO/Participatiefonds/ABP op 3 november 2001 onder meer het volgende:

“Met verbazing heb ik uw brief van 31 okt. jl. gelezen. Op bepaalde zaken wordt niet ingegaan en feiten worden volstrekt onjuist weergegeven.

Nooit en te nimmer heb ik de **door u geformuleerde** vraag gesteld of ik gedurende mijn wachtgelduitkering verplicht verzekerd kan zijn.

Ik citeer uit mijn brief van 24 maart 2001:

“Er bestaat zowel bij de Stichting W. als bij ondergetekende onzekerheid over de loonheffing en het al dan niet particulier dan wel ziekenfonds verzekerd zijn.”

Ik citeer uit mijn brief van 1 oktober 2001 (26 oktober jl. telefonisch herhaald):

“Hoe dien ik per 1 april verzekerd te zijn en op grond waarvan?”

Uw antwoord van 7 juni 2001 luidde:

“Tijdens uw BWOO-uitkering dient u particulier verzekerd te zijn.” (Daar is nog steeds sprake van!)

Dit antwoord is op 20 juni jl. telefonisch aan W. bevestigd. Op grond hiervan werd ingehouden ziekenfonds-premie terugbetaald. Ik mocht **volgens het USZO/Participatiefonds/ABP** immers niet verplicht verzekerd zijn.

Uw telefonische reactie van 26 okt. jl. was gelijk aan die van de brief van 7 juni 2001: ik diende particulier verzekerd te zijn. Verder was het een zaak tussen de ZVO en mij (!).

Na aandringen mijnerzijds zou de kwestie alsnog worden uitgezocht en zou ik daarvan op korte termijn schriftelijk bericht ontvangen.

In uw brief van vijf dagen later heeft u echter, zonder enige toelichting, opeens een andere mening.

Het verbaast mij des te meer (of juist niet) dat u zich verder hult in een stilzwijgen.

Het USZO/Participatiefonds/ABP acht zich kennelijk niet verantwoordelijk voor haar eerder gegeven antwoorden waarmee zij zowel ondergetekende als de Stichting W. onjuist heeft geïnformeerd?

De gevolgen zijn voor de wachtgelder, nooit voor het USZO/Participatiefonds/ABP.

Het zou het USZO/Participatiefonds/ABP sieren als zij ronduit erkent ons onjuist te hebben geïnformeerd en voor de mogelijke financiële gevolgen garant staat.”

8. Bij brief van 4 december 2001, ondertekend door de manager, de heer K., deelde USZO-Groningen namens de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen verzoeker onder meer het volgende mee:

“Wij hebben uw brief van 3 november 2001 ontvangen. Hierin schrijft u dat het ons zou sieren te erkennen dat wij u in onze eerdere brieven onjuist hebben geïnformeerd en voor de mogelijke gevolgen hiervoor garant moeten staan.

De beantwoording in onze brief van 7 juni 2001 inzake de verzekeringsvorm tijdens onze uitkering is misschien wat onvolledig geweest, maar niet onjuist. In onze brief van 31 oktober 2001 hebben wij de volledige informatie verstrekt.

U dient en kunt deze kwestie alsnog regelen met de Stichting W. en uw ziektekostenverzekeraar. U kunt dan ook gebruik maken van onze brieven.

Pas wanneer u niet tot een vergelijk kunt komen met deze instanties kunt u bij ons een verzoek indienen voor de geleden materiële schade (in geld uit te drukken geleden nadeel). Een eventuele claim moet u goed onderbouwen (bewijsstukken meesturen).”

Verzoeker werd in die brief gewezen op de mogelijkheid om tegen de beslissing een bezwaarschrift in te dienen.

9. Verzoeker wendde zich per brief van 12 januari 2002, met als onderwerp: "bezwaarschrift" tegen de gang van zaken, onder verwijzing naar zijn telefoongesprekken met medewerkers en de USZO-brieven van 7 juni, 31 oktober en 4 december 2001 tot USZO/ Participatiefonds/ABP. Hij schreef onder meer het volgende:

"De beantwoording in uw brief van 7 juni 2001 was pertinent onjuist, terwijl de in de brief van 31 oktober 2001 verstrekte informatie onvolledig was. ("**....op grond waarvan?**")

Mijn vraagstelling m.b.t. de ziektekosten-verzekering is steeds gericht geweest op de situatie vanaf 1 april 2001: **wachtgeld + WIW-inkomen**. Duidelijker kon het haast niet. Voor deze datum was deze vraagstelling niet aan de orde!

- Uw reïntegratieconsulente heeft mij vooraf enkele malen verzekerd dat er niets zou veranderen. (Dus: *particulier verzekerd*).

- Uw schriftelijke beantwoording van 7 juni 2001, waarbij het u bekend was dat er sprake was van **wachtgeld + WIW-inkomen** - daar was de vraagstelling immers op gebaseerd - liet aan duidelijkheid niets te wensen over: "*U dient tijdens uw BWOO-uitkering particulier verzekerd te zijn*". (N.B. Hiervan is nog steeds sprake!).

-N.a.v. uw brief van 7 juni is aan een medewerker van W. (...) telefonisch bevestigd dat er in deze situatie (**wachtgeld + WIW-inkomen**) sprake was van *particulier verzekerd* zijn.

- De telefonische reactie van (de behandelend medewerker van USZO-Groningen; N.o.) kwam neer op zijn vraag wat ik eigenlijk met mijn brief van 3 november 2001 wilde? Het was immers duidelijk, ik diende *particulier verzekerd* te zijn en verder was het een zaak tussen de ZVO en mij.

Als ik bij (de betrokken medewerker; N.o.) niet had aangedrongen op een schriftelijke verklaring van zijn uitspraak dan had ik uw brief van 4 december 2001 niet gekregen.

Het antwoord was overigens (zonder enige nadere verklaring) **anders** dan mij telefonisch werd meegedeeld.

Een financiële (schade-)vergoeding voor het geven van onjuiste en/of onvolledige informatie lijkt mij alleszins redelijk ter compensatie van de vele uren die ik zowel schriftelijk als telefonisch bij de ZVO en het USZO bezig ben geweest, om het USZO zover te krijgen dat zij een met redenen omkleed correct antwoord zou geven, alsmede de persoonlijke gesprekken bij W., om de kwestie voor de tweede keer te laten veranderen, en de bezoeken aan de ziekteverzekeraar (...) om alle benodigde gegevens in te leveren en persoonlijk uit te leggen dat ik mij door toedoen van het USZO vele maanden te laat als ziekenfondsverzekerde aanmeldde. (Tijd is immers geld?)

Ik verzoek u in ieder geval wettelijke rente vergoeden over negen maanden ten onrechte betaalde premie particuliere ziekteverzekering (onder aftrek van de nominale premie).”

Tevens verzocht verzoeker om hem uitstel te verlenen, omdat hij nog niet kon beschikken over de stukken van zijn werkgever en de ziektekostenverzekeraar, die hij nodig achtte voor de onderbouwing van zijn bezwaar.

10. UWV USZO-Groningen bevestigde per brief van 24 januari 2002 de ontvangst van verzoekers bezwaarschrift, met daarin een toelichting op het verloop van de procedure.

11. Verzoeker deelde per brief van 2 februari 2002, geadresseerd aan USZO/Participatiefonds/ABP, onder meer mee dat hij in zijn brief van 12 januari 2002 om uitstel had gevraagd en dat daar in de brief van 24 januari 2002 niet op was ingegaan. Verder wees hij op onder meer het volgende:

“Door allerlei omstandigheden was het de (ziektekostenverzekeraar: N.o.) en de Stichting W. niet mogelijk mij voor de termijndatum van 15 januari 2002 te informeren.

(...)

De gevraagde wettelijke rente gaat over een bedrag van (...) **€ 1515,23**.

Het heeft mij tenminste 8 uren werk gekost om alles weer rechtgezet te krijgen.”

12. Verzoeker deed bij brief van 25 februari 2002, geadresseerd aan USZO/Participatiefonds/ABP, nogmaals een verzoek om uitstel, omdat op zijn vorige verzoeken nog niet was gereageerd en hij de van zijn verzekeraar verlangde informatie nog niet had ontvangen.

Tevens schreef hij het volgende:

“...Om deze, **t.g.v. onjuiste informatie van het USZO/Participatiefonds/ABP ontstane**, situatie opgelost te krijgen, heb ik op 21 februari de hele kwestie opnieuw aan de balie bij de verzekeraar voorgelegd.

Tot op heden ontbreken mij een bewijs van inschrijving bij het ziekenfonds, wijze van premiebetaling, alsmede een zorgpas en verzekeringsvoorwaarden.

Op 21 februari 2002 werd mij verteld dat W. mij verzekerd heeft via de collectieve ziekenfondsverzekering Groningen. Tot mijn verbazing blijkt dat daar een vergoeding voor een bril onder valt.

Daar mij in maart 2001 door de reïntegratie-consulente nadrukkelijk was verzekerd dat er vanaf 1 april 2001 in de situatie van **Wachtgeld + WIW-inkomen** m.b.t. de ziekte-verzekering niets veranderde (hetgeen in uw brief van 7 juni 2001 en telefonisch op

26 oktober 2001 door de (behandelend medewerker; N.o.) nog eens werd bevestigd) maakte het voor mij niets uit wanneer ik mij een nieuwe bril zou aanschaffen, daar deze toch niet werd vergoed.

Omdat de opticien tot en met 31 maart een kortingsactie voerde, heb ik mij op 29 maart een nieuwe bril laten aanmeten.

Nu blijkt dat ik vanaf 1 april 2001 als ziekenfondsverzekerde wél recht had op een vergoeding, een vergoeding die aanmerkelijk hoger is dan de korting bij de opticien. Als het USZO/Participatiefonds/ABP mij juist had geïnformeerd had ik uiteraard later een nieuwe bril aangeschaft.

Ik beschouw deze misgelopen vergoeding als geleden schade en verzoek USZO/Participatiefonds/ABP mij deze te vergoeden...”

De bijlage bij deze brief betrof een kopie van een factuur van 29 maart 2001 voor de aankoop van een bril van fl 846,16, na aftrek van een korting van fl 282.

13. UWV USZO-Groningen informeerde verzoeker per brief van 15 april 2002 over de beslissing om zijn bezwaarschrift van 12 januari 2002 niet-ontvankelijk te verklaren om de volgende overwegingen:

“Uit de artikelen 7:1 en 8:1 Awb volgt dat bezwaar gemaakt kan worden tegen een besluit. Volgens artikel 1:3 lid 1 Awb is een besluit een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling.

U maakt bezwaar tegen (de manier van) informatieverstrekking. De manier waarop informatie wordt verstrekt is geen besluit in de zin van de Awb.

Wij hebben rekening gehouden met de mogelijkheid dat de informatie aan u is verstrekt door middel van een besluit, en dat uw bezwaar inhoudelijk geacht moet worden gericht te zijn tegen dat besluit. Daarom hebben wij onderzocht of de brief van 4 december 2001 als een besluit beschouwd moet worden.

Deze brief gaat in de op de vraag of wij u goed geïnformeerd hebben. Wij stellen dat de door ons bij brief van 7 juni 2001 verstrekte informatie niet helemaal volledig was, maar niet onjuist, en dat wij met onze brief van 31 oktober 2001 de volledige informatie hebben verstrekt. Wij geven dus aan dat wij van mening zijn dat u correct geïnformeerd bent. Verder merken wij op dat de kwestie (betreffende de gestelde schade) kunt regelen bij andere instanties: pas als dat geen oplossing biedt kunt u bij ons een verzoek om schadevergoeding indienen.

Op grond van het bovenstaande is duidelijk dat de brief van 4 december 2001, geen enkele wijziging brengt - of beoogt te brengen - in uw rechtspositie. Deze brief is dan ook

geen publiekrechtelijke rechtshandeling en valt om die reden niet te beschouwen als een besluit in de zin van de Awb.

Wij achten uw bezwaar daarom kennelijk niet-ontvankelijk. Dit betekent dat wij uw bezwaar niet inhoudelijk zullen behandelen.

De bezwaarclausule is in de brief van 4 december 2001 ten onrechte vermeld. Dit kan echter geen aanleiding geven tot een ander standpunt inzake de ontvankelijkheid van uw bezwaar.”

14. Verzoeker schreef in zijn brief van 19 april 2002, geadresseerd aan USZO/Participatiefonds/ABP over zijn ongenoegen over de beslissing van 15 april 2002, en dat hij nog steeds bezwaar had tegen de onzorgvuldige en onjuiste, dan wel onvolledige informatieverstrekking, waarbij hij stelde zijn opvatting bevestigd te zien in de brieven van het USZO/Participatiefonds/ABP van 4 december 2001 en 15 april 2002. Voorts benadrukte verzoeker dat zijn bezwaarschrift van 12 januari 2002 nu diende te worden opgevat als een klacht.

Tevens deelde hij het volgende mee:

“...Dat ik al om een concrete schadevergoeding heb verzocht, is u kennelijk ontgaan. Bij wie ik dit verzoek dan wel had moeten indienen, vermeldt uw brief niet.

Met de ziekteverzekeraar en met de, door het USZO/Participatiefonds/ABP op het verkeerde been gezette Stichting W. is allang een correcte regeling getroffen.

De gevraagde schadevergoeding heeft niets met genoemde instanties meer te maken en is dan ook niet op hen te verhalen....”

Tot slot van zijn brief, in een omkaderde rubriek, schreef verzoeker het volgende:

“...Schadeverzoek:

- **Immateriële schadevergoeding** t.g.v. onjuist vermelde bezwaarclausule en de verspilde tijd en energie die dit tot gevolg heeft gehad.
- Vergoeding van **wettelijke rente** (i.v.m. gemiste rente) **over** de ten onrechte betaalde en inmiddels door de verzekeraar gerestitueerde premie particuliere ziektekostenverzekering. Te weten: **€ 1198,46**.
- **Vergoeding van tenminste 10 klokuren** om de hele kwestie correct geregeld te krijgen.
- vergoeding van niet op het ziekenfonds te verhalen kosten van een bril (...) **€ 317,68**

Alle stukken, met een toelichting hierover, maakten onderdeel uit van het bezwaarschrift.

N.B. Ik denk dat de gevraagde vergoeding lager uitvalt dan de kosten van de behandeling van het, door een fout van het USZO/Participatiefonds/ABP zelf veroorzaakte, bezwaarschrift...”

15. Verzoeker diende per brief van 29 april 2002, geadresseerd aan het USZO/Participatiefonds/ABP de navolgende klacht in;

“Nu de afdeling bezwaar van het USZO/Participatiefonds/ABP mij na 4 maanden meedeelt dat ik onnodig, ten gevolge van de ten onrechte door de afdeling Juridische Zaken vermelde bezwaarclausule, een bezwaarschrift heb ingediend tegen een beslissing die ook in mijn visie geen beslissing was, dien ik een klacht in over de handelwijze van deze afdeling.

Tengevolge van hun handelen heb ik veel tijd energie gestoken in het opstellen van een bezwaarschrift, waartoe zij mij zelf de gelegenheid had gegeven. Uiteindelijk wordt min of meer de zwarte piet bij mij gelegd en gaat men volledig voorbij aan de inhoud van mijn brieven zonder verwijzing waar ik hiermee dan wel terecht kan.

Hoewel ik in mijn brief van 19 april, gericht aan bezwaarmedewerker dhr (...), heb verzocht mijn bezwaarschrift van 12 januari 2002 nu te beschouwen als een klacht, dien ik volledigheidshalve langs deze weg een officiële klacht in.

De afdeling bezwaarschriften is in het bezit van mijn bezwaarschrift - lees nu: KLACHT-, alsmede de daarbij behorende bijlagen. Hoewel ik geen enkel vertrouwen meer heb in de (on-)deskundigheid van de juridische medewerkers van het USZO/Participatiefonds/ABP verzoek ik u alsnog om volledige en nu eens geen selectieve reactie op de aangestipte punten in mijn bezwaarschrift van 12 december 2001 alsmede een vergoeding, voor zowel immateriële als materiële schade.”

16. UWV USZO-Groningen zond verzoeker een ontvangstbevestiging, met dagtekening 1 mei 2002, voor zijn “klachtbrief van 15 april 2002”, met de mededeling dat hij binnen vier weken een schriftelijke reactie zou krijgen of, in het geval dat niet mogelijk zou blijken, een bericht met een opgave van de reden van de vertraging.

Verzoeker reageerde per brief van 9 mei 2002, geadresseerd aan het USZO/Participatiefonds/ABP, waarin hij er onder meer op wees, dat zijn klachtbrief niet was gedateerd op 15, maar op 19 april 2002, onder verwijzing naar zijn brief van 29 april 2002.

UWV USZO-Groningen deelde verzoeker op 22 mei 2002 mee, dat vanwege het ontbreken van de voor de afhandeling van de klacht benodigde gegevens nog niet

inhoudelijk kon worden gereageerd, en dat hij binnen vier weken schriftelijk antwoord zou krijgen. Per brief van 31 mei 2002 bevestigde UWV USZO-Groningen verzoeker onder meer dat met de verwijzing in de brief van 1 mei 2002 was bedoeld verzoekers brief van 19 april 2002.

17. Verzoeker wees er in zijn brief van 6 juli 2002, geadresseerd aan het USZO/Participatiefonds/ABP onder meer op, dat de in de ontvangstbevestiging van 1 mei 2002 en het tussenbericht van 22 mei 2002 genoemde termijnen voor het geven van een reactie inmiddels waren overschreden.

18. UWV USZO-Groningen informeerde verzoeker per brief van 1 augustus 2002, ondertekenend door de manager, de heer K., onder meer als volgt met betrekking tot de afhandeling van zijn klacht:

“Ons oordeel

Uw klacht achten wij ongegrond.

Onze overwegingen

Zoals reeds eerder aan u werd meegedeeld door de afdeling Uitkeringen Unit 1 en de afdeling Juridische Zaken zijn wij van mening dat wij u wel juist hebben geïnformeerd. Dit hebben wij al meegedeeld in onze voorgaande brieven.

Dat er onder de brief van 4 december 2001 van de afdeling Uitkeringen Unit 1 per abuis een verkeerde afsluiting staat met een bezwaarclausule doet niets af aan de correcte inhoud van de brief. Wij bieden u onze excuses aan voor de verwarring die hierover is ontstaan.

Ook hebben wij u al eerder meegedeeld dat u de kwestie (betreffende de gestelde schade) kunt regelen bij andere instanties: pas als dat geen oplossing biedt kunt u bij ons een verzoek om schadevergoeding indienen. Hoe u dit moet doen, hebben wij u reeds meegedeeld.”

Tot slot van die brief werd verzoeker gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

19. In zijn brief van 3 augustus 2002, geadresseerd aan USZO/Participatiefonds/ABP, verwees verzoeker onder meer naar de slotalinea van zijn brief van 19 april 2002, met de vraag waarom daar niet op was gereageerd. Voorts verzocht hij om een beantwoording van een aantal, deels al in zijn eerdere brieven gestelde, vragen met betrekking tot zijn uitkering en de wijze waarop UWV, kantoor Groningen deze heeft verzorgd. Het betrof onder meer de volgende:

“11. Opnieuw stel ik de vraag die ook in mijn brief van 24 maart 2001 is gesteld, maar waarop ik maar een half antwoord heb gekregen:

Welke financiële en rechtspositionele gevolgen heeft beëindiging van de WIW-betrekking over 2 jaar (en na een eventuele verlenging met 2 á 3 jaar) op vakantiegeld, pensioenopbouw, sollicitatieverplichtingen (na 15 mei 2002) gelet op voorbeeld 3, blz. 9 uit uw brochure “Als u een BWOO-uitkering heeft?” (juli 1998)

Door de reïntegratieconsulente was mij mondeling verzekerd dat de situatie weer zou worden zoals voor het aangaan van de WIW-betrekking. Ik heb, gelet op de ervaring met USZO/Participatiefonds/ABP steeds meer mijn twijfels over.

Wat gebeurt er als de beëindiging van een WIW-betrekking, anders dan in gesteld voorbeeld, ná vier jaar plaatsvindt? Kan de uitkering, zoals in mijn situatie, dan weer herleven vóór 1 april 2001?

12. Waarom is er niet gereageerd op het tweede deel van de vraag: “Hoe dien ik per 1 april verzekerd te zijn en op grond waarvan?” (mijn brief van 1 oktober 2001)”

20. Verzoeker rappelleerde per brief van 24 oktober 2002, geadresseerd aan USZO/Participatiefonds/ABP.

UWV USZO-Groningen deelde verzoeker per brief van 6 november 2002 onder meer het volgende mee:

“Het heeft tijd gekost om al uw vragen te beantwoorden. Wij hebben uw dossier erbij gepakt. Gebleken is dat wij de meeste van uw 16 vragen reeds vaker hebben beantwoord. Sommige vragen (...) worden geacht reeds bekend te zijn aangezien u reeds sinds 1998 een uitkering van ons ontvangt. Wij hebben besloten uw vragen hieronder, ter volledigheid, te beantwoorden. Hierna is, wat ons betreft de discussie hierover gesloten. Wij wijzen u er echter op dat wij alleen vragen kunnen beantwoorden als UWV USZO. Wij kunnen geen acties beoordelen van ABP en het Participatiefonds.

(...)

“11. U hebt reeds een afdoende antwoord gekregen middels onze brief van 7 juni 2001 met kenmerk ...)

12. Nogmaals, deze vraag is beantwoord met o.a. onze brieven van 31 oktober 2001 en 4 december 2001.”

21. UWV, kantoor Groningen, deelde verzoeker per brief van 21 januari 2003 (met als onderwerp: “uitkering”) en onder verwijzing naar een met verzoeker op 17 januari 2003 gevoerd telefoongesprek, mee dat:

“...Een recht op uitkering dat geheel of gedeeltelijk is beëindigd wegens werk buiten de sector onderwijs kan binnen vier jaar herleven...”

Per brief van 21 januari 2003, met als onderwerp: “schadevergoeding”, informeerde UWV, kantoor Groningen, verzoeker over onder meer het volgende:

“Wegens onduidelijkheden is er tot op heden niet beslist op uw schriftelijke verzoeken in 2002 om vergoeding van immateriële schade, wettelijke rente, tenminste tien klokuren werk en bril plus glazen.

U vraagt in uw brief van 2 februari 2002 om een rentevergoeding over € 1.515,23. Bij controle van alle ontvangen post is ons gebleken dat wij nog niet beschikken over de data waarop u de premies particuliere ziektekostenverzekering vanaf april 2001 hebt voldaan (...) en de data waarop u die bedragen op uw bankrekening hebt terugontvangen. Zodoende is het niet mogelijk (geweest) de wettelijke rente te berekenen.

Zodra unit 1 van u een overzicht van bovenbedoelde betalingen ontvangt zullen wij u de gevraagde rente gaan vergoeden, omdat er ten aanzien van dit verzoek mogelijk verwachtingen zijn gewekt en er zo laat is gereageerd op uw klacht.

Omdat het gebruikelijk en ook overzichtelijker is alle (tegelijk) ontvangen verzoeken om schadevergoeding in één brief te beantwoorden, ontvangt u eerst dan ook van ons de beslissingen op uw overige verzoeken.

Voor deze late beantwoording bieden wij u onze excuses aan.”

22. UWV, kantoor Groningen, informeerde verzoeker per brief van 31 januari 2003, onder verwijzing naar de bijgevoegde specificatie, over de toekenning van een vergoeding van de wettelijke rente in verband met de ten onrechte betaalde en later weer terugontvangen ziektekostenpremie over de periode van 29 maart 2001 tot 1 maart 2003 van, in totaal, € 120,51, alsmede over het volgende:

“...Immateriële schade

Uw verzoek om vergoeding van immateriële schade onder meer ten gevolge van verspilde tijd en energie is getoetst aan de door de Centrale Raad van Beroep geformuleerde criteria. Op basis van deze toetsing wordt uw verzoek afgewezen, aangezien in uw situatie geen sprake is geweest van een ernstige inbreuk op uw persoonlijke levenssfeer of een ander persoonlijkheidsrecht.

Ten minste tien klokuren

U vraag om vergoeding van tenminste tien klokuren om de hele kwestie weer geregeld te krijgen. Wij kunnen niet aan dit verzoek voldoen. Ook niet als de bestede tijd op 24 januari

2003 blijktbaar is opgelopen tot meer dan twintig uren. Schade is namelijk niet hetzelfde als loon. Schade moet bovendien aantoonbaar zijn. Slechts reële en aantoonbare kosten die rechtstreeks verband houden met onrechtmatig handelen komen voor vergoeding in aanmerking.

Bril plus glazen

Blijkens de factuur hebt u op 29 maart 2001 een brilmontuur met glazen gekocht en die aankoop op 11 april 2001 betaald. U gaf aan dat u later een nieuwe bril zou hebben aangeschaft als u toen geweten had dat u vanaf 1 april 2001 ziekenfondsverzekerde zou zijn met recht op een vergoeding. Die mogelijkheid was toen niet bekend. U vergelijkt hier echter een verstrekking die niet in de particuliere verzekering was begrepen, maar wel in de ziekenfondsverzekering. Vrijwillig maakt men na afweging eventueel de keus geen aanvullende verzekering af te sluiten. De daaruit voortvloeiende uitgave voor gezichtshulpmiddelen is daarom geen schade, maar een risico en kan niet worden afgewenteld op UWV-USZO. Daarbij komt nog dat wij van mening zijn u in deze correct te hebben geïnformeerd...”

In de brief werd gewezen op de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen.

23. Verzoekers werkgever, de stichting W., deelde verzoeker per brief van 27 februari 2003 mee, dat zijn tijdelijk dienstverband tot 1 april 2003, niet zou worden voortgezet, in verband met onder meer de ontwikkelingen op het gebied van gesubsidieerde arbeid.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting, onder Klacht.

C. Standpunt UWV

1. In reactie op de onderdelen 1, 2, 6 en 3 van de klachtsamenvatting deelde UWV, kantoor Groningen, op 6 november 2002, onder verwijzing naar de hiervoor onder Bevindingen, 20, opgenomen brief van 6 november 2002, onder meer het volgende mee:

“Naar aanleiding van de door u opgesomde klachtpunten:

1. Wij zijn van mening dat onze brief niet onjuist is geweest, wellicht wat onvolledig. Overigens hebben wij betrokkene meegedeeld dat hij eventueel geleden schade vergoed kan krijgen.

2. Met zijn brief van 12 januari 2002 heeft betrokkene bezwaar gemaakt. In dezelfde brief schrijft hij dat hij graag uitstel wenst van het indienen van bezwaar. Dit is tegenstrijdig. Het bezwaar werd immers al ingediend bij de ontvangst van de brief! Dat is de reden dat er niet werd gereageerd op zijn brieven van 2 en 25 februari 2002. Bovendien bleek bij de

behandeling van het bezwaar dat er geen bezwaar werd gemaakt tegen een besluit.

3. - De klacht over de late reactie op zijn klacht is terecht. Wij hebben hier onze excuses voor aangeboden.

- Wij hebben betrokkene mededeling gedaan over het indienen van een schadeverzoek (met aantoonbare bewijzen). Wij hebben nog geen dergelijk verzoek ontvangen.

- Het is gebruikelijk dat de brieven van de businessunit Werkloosheid worden ondertekend namens de heer K., de afdelingsmanager. Naar aanleiding van uw brief hebben wij een onderzoek laten verrichten naar een andere ondertekening. Dit onderzoek is nog lopende.”

In reactie op de gestelde vragen deelde het UWV onder meer mee, dat de oorzaak dat verzoekers brieven van 19 en 29 april 2002 pas op 1 augustus 2002 werden afgehandeld, was veroorzaakt door de hoge werkdruk als gevolg van problemen met het geautomatiseerde systeem voor de verwerking van uitkeringen. UWV, kantoor Groningen is vanaf 1 januari 2001 belast met de uitvoering van de Werkloosheidswet en diverse bovenwettelijke regelingen voor diverse opdrachtgevers. Om al deze verschillende regelingen uit te kunnen voeren is een nieuw beoordelings- en uitkeringssysteem ontwikkeld. Daarbij was op technische problemen gestuit, die inmiddels zijn opgelost.

2. In reactie op onderdeel 4. van de klachtsamenvatting deelde UWV, kantoor Groningen bij brief van 25 februari 2003 onder meer het volgende mee:

“a) Op 3 november 2001 hebben wij een brief ontvangen, waarin betrokkene aangeeft dat hij schade vergoed wil zien. Op 4 december 2001 sturen wij betrokkene een brief waarin wij hem meegedeeld hebben dat hij een claim goed moet onderbouwen; dat wil zeggen door het meesturen van bewijsstukken. Op 22 april 2002 ontvingen wij een verzoek tot schadevergoeding als onderdeel van een klacht. Er moet bij een dergelijk verzoek een causaal verband aangetoond worden tussen geleden schade en nalatenschap van USZO. Hiervoor moet cliënt bewijsstukken opsturen. Een kader in een brief met vermelde schade is dan niet voldoende. Wij hebben echter nooit de bewijsstukken mogen ontvangen.

Daarna hebben wij nog vier aanvullingen ontvangen op de klacht van 22 april 2002, waaronder de brief van 3 augustus 2002. Door de aanvullingen op de klacht is onze reactie telkens verlaat. In onze reactie op de klacht hebben wij nogmaals uitgelegd dat wij bewijsstukken nodig hebben. Pas op 28 januari 2003 ontvingen wij de gevraagde informatie en op 31 januari 2003 is er een beslissing genomen op zijn verzoek. (...)

b) (Met betrekking tot verzoekers stelling dat hij pas op 17 januari 2003 voor het eerst, telefonisch, een reactie heeft ontvangen op zijn vraag in zijn brief van 24 maart 2001 betreffende zijn recht op uitkering na vier jaar dienstverband; N.o.) Deze brief hebben wij niet ontvangen. Wel hebben wij een kopie van een maandformulier aangetroffen ten behoeve van ABP/Reïntegratie, waarop betrokkene een opmerking heeft geschreven naar

aanleiding van de brochure “Als u een BWOO-uitkering heeft”. Afgezien van het feit dat hij de betwiste vraag heeft gesteld aan het reïntegratiebedrijf en niet de beheerder van zijn uitkering (i.e. USZO), was betrokkene eigenlijk al afdoende geïnformeerd. Hij wenste dit echter alleen bevestigd te zien. In de brief van 3 augustus 2002 verwijst cliënt naar de brieven van 16 maart en 13 april 2001. Ook deze brieven hebben wij nooit ontvangen. Pas na het telefoontje van 17 januari 2003 is ons duidelijk geworden dat cliënt deze vraag heeft. Wij konden daardoor niet eerder op de kwestie reageren.

c. (Met betrekking tot de mogelijkheid dat verzoeker telefonisch, op 17 januari 2003, tegenstrijdige informatie was verstrekt over het al dan niet herleven van het recht op uitkering na een dienstverband van vier jaar; N.o.) Wij achten dit mogelijk. (De betrokken medewerker; N.o.) herinnert zich het gesprek. Hij verklaarde inderdaad niet op de hoogte te zijn van deze regel. Wij bieden u onze excuses aan. Er is echter afdoende gebleken dat de vergissing werd opgemerkt. (De medewerker; N.o.) heeft cliënt dezelfde middag nog teruggebeld. Op 21 januari 2003 heeft hij nog een schriftelijke bevestiging verzonden. (...)

d. (met betrekking tot de rechtspositionele gevolgen voor verzoeker; N.o.). Artikel 7 lid 5 van het Besluit Werkloosheid Onderwijs- en Onderzoekpersoneel (BWOO) bepaalt dat een uitkering binnen 4 jaar mag herleven indien de betreffende uitkering geheel of gedeeltelijk is beëindigd wegens:

- het werken in een betrekking waarin betrokkene verzekerd is ingevolge de WW of een soortgelijke regeling,
- dan wel wegens het werken in het buitenland: of
- het werken in een niet-eigen bedrijf.

Voor de sectoren Primair Onderwijs, Voortgezet Onderwijs en Volwassenen Educatie geldt dat, indien het gaat om herleving van de BWOO-uitkering op of na 1 januari 2000, de 4-jaarstermijn niet meer bestaat. De herleving is vanaf genoemde datum **onbeperkt** geworden. Indien het om een herleving gaat waarbij de uitkering al meer dan 4 jaar is beëindigd, dan moet er om herleving worden verzocht! Met andere woorden: betrokkene moet zelf voldoende aannemelijk maken dat hij nog recht heeft op een herleving van een oud recht.

(...) Betrokkene heeft na beëindiging van de werkzaamheden waarschijnlijk recht op een WW-uitkering. Waarschijnlijk, want dit kunnen wij natuurlijk vanwege verschillende factoren nog niet met zekerheid zeggen. (met betrekking tot de verrekening van de eventueel WW-uitkering met de herleeftde ontslaguitkering ingevolge het ontslag uit een onderwijsbetrekking; N.o.).”

D. Reactie verzoeker

In zijn reactie van 6 maart 2003 op het standpunt van UWV, kantoor Groningen wees verzoeker er onder meer nog op, dat het uitblijven van een reactie op zijn verzoek om schadevergoeding niet kon zijn gelegen in de omstandigheid dat het UWV zat te wachten op ontbrekende bewijsstukken, omdat hem daar nooit, althans niet vóór 21 januari 2003, naar is gevraagd, en hij overigens al per brief van 19 april 2002 de nodige bewijsstukken had verstrekt.

E. Reactie UWV

In reactie op nadere vragen reageerde het UWV te Amsterdam per brief van 6 juni 2003 onder meer met het volgende:

“Met onze brief van 7 juni 2001 hebben wij betrokkene ingelicht over de gevolgen van de beëindiging van de WIW-betrekking na twee jaar. Dat hierin toch werd gerefereerd aan de brief van 24 maart 2001 heeft te maken met het door ons gebruikte Electronische Dossier Systeem (EDS). Op een gegeven moment is zowel het USZO-districtskantoor als het USZO-verwerkingscentrum betrokken (beide zijn gevestigd in hetzelfde gebouw). Het USZO-districtskantoor houdt zich bezig met reïntegratieactiviteiten (ABP-Loyalis)). Het verwerkingscentrum heeft als taak het beheren van de uitkering.

Zoals wij al in eerdere brieven hebben aangegeven heeft het USZO-verwerkingscentrum de brief van 24 maart 2001 niet ontvangen. Deze brief was immers gericht aan het districtskantoor/reïntegratiebedrijf.

Omdat het districtskantoor verantwoordelijk was voor o.a. het integreren van cliënten uit Groningen en unit 1 van het verwerkingscentrum verantwoordelijk was voor het beheer van de uitkeringen van Groningse cliënten, én beide toch in hetzelfde gebouw zetelden werd er bij wijze van experiment besloten om ook het districtskantoor te autoriseren voor EDS. Unit 1 heeft dus min of meer ten onrechte aan de brief van 24 maart 2001 gerefereerd.

In de brief van 3 augustus 2002 stelt betrokkene de volgende vraag: “*welke financiële en rechtspositionele gevolgen heeft beëindiging van de WIW-betrekking over 2 jaar (en na een eventuele verlenging met 2 á 3 jaar (..))*”. De vraag over de beëindiging na twee jaar hebben wij al beantwoord met onze brief van 7 juni 2001. In deze brief hebben wij tevens aangegeven dat niet met zekerheid gezegd kon worden hoe de situatie er over twee jaar zou uitzien. Er was toen sprake van dat de BWO-uitkeringen per 1 januari 2003 zouden worden omgezet in BBWO-uitkeringen (Besluit bovenwettelijke werkloosheidsregeling voor onderwijspersoneel primair en voortgezet onderwijs; N.o.), al dan niet met een onderliggende WW-uitkering. Daarom hebben wij ons slechts beperkt tot beantwoording van de twee jaar. Wellicht hadden wij dit duidelijker kunnen aangeven.

Hetzelfde geldt voor de brief van cliënt van 24 oktober 2002. Met de uitgave van Staatsblad 185, besluit van 4 april 2003, houdende wijziging van het Besluit

bovenwettelijke werkloosheidsregeling voor onderwijspersoneel primair en voortgezet onderwijs en educatie en beroepsonderwijs, werd bekend gemaakt dat het BWOO niet werd omgezet.

Overigens was het niet de bedoeling om met onze brief van 25 februari 2003 iets te suggereren met betrekking tot het telefoongesprek van 17 januari 2003. De gebruikte zinsnede doelde slechts op het feit dat wij niet eerder dan 17 januari 2003 onderkend hadden dat betrokkene behoefte had aan een aanvulling op onze eerdere brief van 7 juni 2001. Dit in het kader van herleving en de onduidelijkheid over de conversie van BWOO naar BBWO, aangezien zijn betrekking in 2003 zou eindigen en de datum 1 januari 2003 inmiddels een gepasseerd station was.

Met andere woorden: in 2001 was het onduidelijk wat er in 2003 zou gebeuren met betrekking tot de uitvoering van het BWOO. In 2003 liep de WIW-betrekking van betrokkene ten einde. Wij konden betrokkene daarom pas in 2003 informeren.

(...)

Zoals al eerder toegelicht in onze brief van 25 februari 2003, herleeft de BWOO-uitkering voor 38 uren. De WW-uitkering (gebaseerd op 20 uren) wordt hierop in mindering gebracht. Betrokken krijgt dus weer 38 uren uitbetaald maar uit twee verschillende fondsen.

Deze situatie kan nu niet meer voorkomen omdat UWV USZO vanaf 1 januari 2001 de WW uitvoert. Wanneer een uitkeringsgerechtigde van UWV USZO nu buiten het onderwijs gaat werken, zal UWV USZO na afloop van deze betrekking ook de nieuwe aanvraag moeten beoordelen."

F . NADERE REACTIE VERZOEKER

De hiervoor onder **E**. opgenomen reactie van het UWV te Amsterdam van 6 juni 2003 gaf verzoeker aanleiding onder meer op te merken dat hem uit de vele, door verschillende personen ondertekende, brieven niet duidelijk was van welke afdeling of bedrijfsonderdeel deze afkomstig waren, en dat in deze brieven voor informatie over de inhoud veelal is verwezen naar hetzelfde telefoonnummer: 050 - 5299891.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 1:3, eerste, tweede en derde lid

"1. Onder besluit wordt verstaan: een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling.

2. Onder beschikking wordt verstaan: een besluit van dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van een de afwijzing van een aanvraag daarvan.

3. Onder aanvraag wordt verstaan: een verzoek van een belanghebbende, een besluit te nemen.”

Artikel 9:7

“1. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

2. Het eerste lid is niet van toepassing indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid ervan.”

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

2. De regelgeving met betrekking tot de gevolgen van werkloosheid, ziekte en arbeidsongeschiktheid van overheids- en onderwijspersoneel is de afgelopen jaren diverse keren ingrijpend gewijzigd, evenals de organisatie, die met uitvoering is belast.

Tot 1 januari 2001 kon degene aan wie ontslag is verleend uit een onderwijsbetrekking in aanmerking komen voor toekenning van een ontslaguitkering ingevolge het Besluit werkloosheid onderwijs- en onderzoekpersoneel (BWO). Met ingang van 1 januari 2001 is de Werkloosheidswet (WW) van toepassing op overheids- en onderwijspersoneel, zodat degene aan wie op of na 1 januari 2001 ontslag uit een onderwijsbetrekking is verleend, in aanmerking kan komen voor een WW-uitkering.

De werkloosheidsuitkeringen voor onderwijspersoneel worden verzorgd door UWV, kantoor Groningen (voordien: UWV USZO-Groningen en USZO-Groningen).

De Stichting Participatiefonds financiert wachtgelduitkeringen in het primair en voortgezet onderwijs. De Stichting initieert activiteiten om instroom van werkloosheid te beperken en doorstroom van personeel en/of uitstroom van wachtgelders te bevorderen. Het reïntegratiebedrijf van het pensioenfonds ABP (thans Loyalis) is belast met de uitvoering van de betreffende regeling, waarbij gebruik wordt gemaakt van de diensten (huisvesting) van het UWV (USZO).