



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat KPMG Management Services (KPMG) hem, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft geïnformeerd over de oorsprong van de vordering, die KPMG op verzoeker stelt te hebben. Verzoeker is namelijk van mening dat deze vordering reeds door het UWV is verrekend met een nabetaling waar hij recht op had.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

Verzoeker ontving - onder meer - een uitkering op grond van het Besluit Werkloosheid Onderwijs- en Onderzoekpersoneel (Bwoo). Tot 1 januari 2006 werd deze regeling, in opdracht van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW), uitgevoerd door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Vanaf 1 januari 2006 wordt de regeling, eveneens in opdracht van de minister van OCW, uitgevoerd door KPMG Management Services te Emmen (hierna: KPMG). Het UWV heeft vanaf dat moment geen inhoudelijke bemoeienis meer met de uitvoering van deze regeling.

Bij brief van 27 november 2003 liet het UWV verzoeker weten dat de uitkering die hij op grond van het Bwoo ontving opnieuw was berekend. Aan verzoeker was, over de periode 1 maart 2003 tot 1 november 2003, € 5.378,79 teveel uitbetaald; dit bedrag diende hij terug te betalen.

Bij brief van 20 februari 2004 liet het UWV verzoeker weten dat het dagloon van zijn uitkering vanaf 31 juli 2002 aangepast had moeten worden; dat was echter vanaf 1 maart 2003 gebeurd. De aanpassing vond nu alsnog plaats vanaf de juiste datum. Hierdoor ontstond een tweede vordering op verzoeker van € 9.595,42 (over de periode 31 juli 2002 tot 1 maart 2003).

Op 8 januari 2004 had verzoeker al bezwaar gemaakt tegen de beslissing van 27 november 2003; op 29 februari 2004 maakte hij bezwaar tegen de beslissing van 20 februari 2004. Bij brief van 22 maart 2004 gaf het UWV op beide bezwaarschriften een reactie. Verzoekers bezwaren werden ongegrond verklaard.

Op 30 maart 2004 ging verzoeker in beroep tegen de beslissing van het UWV en vroeg daarbij om een voorlopige voorziening. De rechtbank deed, op 29 april 2004, onmiddellijk uitspraak in de hoofdzaak en stelde vast dat het UWV de aan verzoeker toegekende Bwoo-uitkering terecht vanaf 31 juli 2002 had herzien. Wel merkte hij op dat het omstreden besluit op een ondeugdelijke grondslag berustte. Het besluit kwam daarom voor

vernietiging in aanmerking maar de rechtsgevolgen werden in stand gelaten. Hoewel aan verzoeker moest worden toegegeven dat de besluitvorming van het UWV tot verwarring aanleiding had kunnen geven, stond, met het bestreden besluit en de aan verzoeker gezonden specificaties, voldoende vast welk bedrag over de periode 31 juli 2002 tot 1 november 2003 werd teruggevorderd, zo voegde de rechtbank toe. Verzoeker stelde tegen deze uitspraak geen hoger beroep in.

Overigens had verzoeker inmiddels een betalingsregeling met het UWV getroffen; hij diende de vordering met € 150 per maand af te lossen.

Bij brief van 4 juni 2004 werd verzoeker erover geïnformeerd dat zijn uitkering opnieuw was berekend. Aan hem was € 9.521,42 teveel uitbetaald. In juli 2004 stuurde het UWV verzoeker vervolgens een uitkeringsspecificatie waarin werd aangegeven dat hij recht had op een netto uitbetaling van € 7.941,13. Dit bedrag werd overigens niet uitbetaald maar verrekend met één van de vorderingen.

Op 1 januari 2006 nam KPMG vorderingen op grond van de Bwoo over van het UWV. Het ging in het geval van verzoeker nog om een bedrag van € 8.523,36.

Bij brief van 11 januari 2006 liet het UWV verzoeker nog weten dat een door hem ingediend bezwaarschrift over zijn Bwoo-uitkering door KPMG zou worden afgehandeld, dit omdat de uitvoering van deze regeling vanaf 1 januari 2006 niet meer door het UWV maar door KPMG gebeurde.

Bij brief van 13 april 2006 gaf KPMG een reactie op klachten die verzoeker, op 1 oktober en 15 november 2005, bij het UWV had ingediend. Uit de brief van KPMG bleek onder meer dat verzoeker het UWV, in mei 2005, had verzocht om het maandelijks door hem af te lossen bedrag terug te brengen naar € 50. Het UWV had dit verzoek afgewezen. Op 7 januari 2006 had verzoeker hiertegen bezwaar aangetekend. Bij brief van 24 februari 2006 had verzoeker KPMG, die het bezwaarschrift in behandeling had genomen, laten weten dat hij zijn bezwaar introk. Hij had van het UWV Groningen een bericht gekregen waaruit bleek dat zijn vordering inmiddels was afgeboekt omdat deze was verrekend met een nabetaling vanuit het UWV te Heerlen.

Op 1 januari 2006 bedroeg de vordering op verzoeker € 8.523,36, zo gaf KPMG in de brief aan verzoeker aan; KPMG had deze vordering overgenomen van het UWV. Hierover was verzoeker, eind januari 2006, door het UWV geïnformeerd. Op 31 januari 2006 had verzoeker € 150 overgemaakt aan het UWV; dit bedrag was in mindering gebracht op zijn schuld. Deze bedroeg nu nog € 8.373,86.

Naar de door verzoeker genoemde verrekening was navraag gedaan bij het UWV; zou dit kloppen, dan zou de vordering immers ten onrechte zijn overgedragen aan KPMG. Het UWV had echter laten weten dat geen sprake was van verrekening van de openstaande

vordering. Verzoeker werd dan ook verzocht bewijsstukken te overleggen waaruit bleek dat het UWV te Heerlen een bedrag van € 8.523,36 had overgemaakt aan het UWV te Groningen.

Overigens stelt verzoeker dat hij de brief van 13 april 2006 niet heeft ontvangen; later is hem gebleken dat KPMG deze brief naar zijn woonadres had gestuurd, dit terwijl KPMG wel beschikte over zijn correspondentieadres.

Het bericht van het UWV waarop verzoeker doelde was op 13 februari 2006 aangemaakt en was verzonden door het voormalige USZO Groningen (nu: UWV). Aangegeven werd dat het om een salarisspecificatie ging en dat deze betrekking had op februari 2006. Op de specificatie was onder meer het volgende opgenomen:

"Rekening-courant gegevens Uitbetaling

Was te verrekenen 8523,36 totaal netto 0.00

Terugstorting 8523,36 totaal te betalen 0.00

Nog te verrekenen 0,00"

Bij brief van 13 oktober 2006, gericht aan het adres B. te Rotterdam, liet KPMG verzoeker weten dat van hem dat jaar nog één termijnbetaling van € 150 was ontvangen; hierna had verzoeker de betalingen gestaakt. Verzoeker werd verzocht de achterstand in te halen en vanaf oktober de maandelijkse betalingen te hervatten. Zou hij de betalingsregeling niet nakomen, dan zou het volledige bedrag in één keer worden teruggevorderd. Op 7 november 2006 werd verzoeker, op een postbusnummer te Rotterdam, door KPMG gemaand tot betaling over te gaan, daar nog geen betalingen waren verricht. Zou betaling uitblijven dan zag KPMG zich genoodzaakt de vordering uit handen te geven. Deze laatste brief werd, op 10 november 2006, opnieuw verzonden maar nu naar het adres B. te Rotterdam. Op 18 december 2006 volgde een laatste sommatie. Verzoeker werd er onder meer op gewezen dat de vordering, indien betaling uitbleef, zonder nader bericht ter incasso zou worden overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. Verdere communicatie zou dan via deze deurwaarder moeten plaatsvinden. Deze sommatie was verzonden naar het adres B. te Rotterdam.

Verzoeker liet de Nationale ombudsman, tijdens het onderzoek naar zijn klacht, weten dat hij in mei 2006 was verhuisd van Rotterdam naar Amsterdam. Zijn postbus in Rotterdam had hij echter nog tot 20 september 2006 aangehouden. Na september was de post gedurende een periode van drie maanden doorgestuurd naar zijn nieuwe adres. Hij had de adreswijziging niet aan KPMG doorgegeven; hij was immers van mening dat hij niets met KPMG te maken had. Het UWV beschikte wel over zijn nieuwe adresgegevens; ook waren deze in de Gemeentelijke Basisadministratie opgenomen. De hiervoor aangehaalde brieven waren door KPMG naar verzoekers oude adres te Rotterdam gestuurd. Alle in de

periode van 13 oktober 2006 tot en met 18 december 2006 door KPMG verzonden brieven - voor zover deze al waren verzonden, want daar had verzoeker zijn twijfels over - waren door hem niet ontvangen.

Op 11 januari 2007 werd de vordering op verzoeker overgedragen aan de Nederlandse Deurwaarders Associatie (NDA). Aanvankelijk vond de sommatie door de NDA, bij brief van 12 januari 2007, plaats op verzoekers oude adres in Rotterdam; bij brief van 27 februari 2007 werd verzoeker op het juiste adres aangeschreven. Hij werd verzocht het totale bedrag, inmiddels € 10.068,37, te voldoen. Indien hij de vordering betwistte diende hij dit binnen vijf dagen kenbaar te maken.

Bij faxbericht van 28 februari 2007 gaf verzoeker een reactie; hij liet de NDA weten dat deze blijkbaar onvolledig dan wel onjuist was geïnformeerd. Hij verwees in dit verband naar meegezonden stukken waaruit naar zijn mening bleek dat de kwestie reeds een jaar daarvoor was afgedaan. Eén van deze stukken was de hiervoor opgenomen specificatie van februari 2006.

Op 2 maart 2007 reageerde de NDA; aangegeven werd dat het UWV haar vordering op verzoeker had overgedragen aan KPMG en dat deze nu gerechtigd was de vordering op verzoeker te incasseren. Verzoeker werd opnieuw gesommeerd tot betaling over te gaan.

Bij brief van 4 maart 2007 reageerde verzoeker. Hij gaf aan dat hij, in verband met een door hem te ontvangen nabetaling, op 20 december 2005 en 3 en 6 januari 2006 telefonisch contact had gehad met een medewerker van het UWV te Rotterdam. Deze had aangegeven dat nabetaling zou plaatsvinden ná verrekening met de vordering van het UWV Groningen. Op 10 januari 2006 had hij contact gehad met een andere UWV-medewerker, nu van het UWV te Heerlen. Het voorgaande werd toen bevestigd. Op 24 januari 2006 ontving verzoeker uiteindelijk de toegezegde nabetaling. Als gevolg hiervan was bij hem het gerechtvaardigde vertrouwen ontstaan dat de vordering die het UWV Groningen op hem had geheel was verrekend. In de salarisspecificatie over februari 2006 zag verzoeker een bevestiging hiervan. Ten slotte verzocht verzoeker de NDA de vordering - mocht KPMG deze onverhoopt handhaven - te bevriezen, aangezien op dat moment een procedure bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB) aanhangig was die nauw samenhang met de kwestie van de vordering. Hij had de CRvB ook verzocht deze kwestie mee te nemen in de lopende procedure.

Bij brief van 12 maart 2007 liet de NDA verzoeker namens KPMG weten dat, in afwachting van de beroepsprocedure, geen incassomaatregelen zouden worden getroffen. Uiteraard handhaafde KPMG haar vordering.

Bij brief van 12 oktober 2007 informeerde de NDA bij verzoeker naar het verloop van de procedure bij de CRvB. Op 14 oktober 2007 reageerde verzoeker; hij gaf aan dat hij al uitgebreid had uiteengezet dat KPMG geen vordering op hem had. KPMG had dit ook nooit

weerlegd. Hij drong er dan ook op aan dat de correspondentie op dit punt zou worden gestaakt. Indien KPMG meende toch met hem in contact te moeten treden, dan diende zij dit rechtstreeks te doen.

Op 15 oktober 2007 reageerde de NDA. Zij verzocht opnieuw om inlichtingen over de beroepsprocedure.

Bij brief van 30 oktober 2007 liet de NDA verzoeker weten tot verdere maatregelen te zullen overgaan. Hij had tot op dat moment geen enkel stuk overgelegd waaruit bleek dat sprake was van een procedure bij de CRvB en wat de stand van zaken in deze procedure was. Verzoeker reageerde een dag later; hij gaf opnieuw aan dat geen vordering op hem bestond. Hij liet verder opnieuw weten niets met de NDA te doen te hebben. Hij sommeerde de NDA hem niet meer lastig te vallen met haar dreigende communicatie.

Bij brief van 19 februari 2008 schreef de NDA verzoeker opnieuw aan. KPMG nam geen genoegen meer met het verder uitblijven van betaling en de NDA zou gehoor geven aan de haar eerder verstrekte opdracht tot het nemen van de nodige maatregelen. Verzoeker werd nog eenmaal in de gelegenheid gesteld te betalen. Zou geen betaling worden ontvangen, dan zouden rechtsmaatregelen volgen. Verzoeker gaf, een dag later, aan dat hij de NDA in oktober 2007 had laten weten dat haar cliënt de vordering op hem met bewijsstukken diende te staven; tot op heden was dat niet gebeurd. Verzoeker concludeerde dan ook dat de vordering op hem blijkbaar niet bestond.

Op 24 februari 2008 schreef verzoeker ook KPMG aan. De NDA volhardde in haar stelling dat KPMG een vordering op hem zou hebben, dit terwijl hij deze vordering gemotiveerd en onder overlegging van bewijsstukken had betwist. Hij wees KPMG op de meegestuurde correspondentie tussen hemzelf en de NDA; verzoeker had de indruk dat KPMG niet geïnformeerd werd door de NDA. Wat de CRvB betrof: het UWV was tijdens de zitting gevraagd bewijsstukken te overleggen om de betwiste vordering te staven en kon dat niet. De Raad had zich op dit punt dan ook niet kunnen uitspreken.

KPMG werd opnieuw verzocht om het bestaan van de vordering aan te tonen en om de NDA opdracht te geven hem niet langer lastig te vallen.

Bij brief van 30 maart 2008 liet verzoeker KPMG weten dat hij nog geen reactie had ontvangen op zijn schrijven van 24 februari 2008. Hij maakte uit het stilzwijgen van KPMG op dat zij ermee instemde dat de vermeende vordering niet bestond en dat hij niet meer door de NDA zou worden lastiggevallen over de kwestie. Op 1 april 2008 reageerde KPMG; aangegeven werd dat verzoekers laatste brief was aangemerkt als klacht en als zodanig zou worden behandeld. Verzoeker gaf vervolgens te kennen geen klacht te hebben ingediend; hij beschouwde de kwestie als afgedaan.

Op 15 april 2008 liet KPMG verzoeker weten dat zij, op grond van afspraken met de NDA, niet inhoudelijk zou reageren. Verzoeker werd verzocht zijn correspondentie aan de NDA te richten. Op 16 april schreef KPMG de NDA aan. Aangegeven werd dat het UWV was verzocht om nadere informatie over de uitspraak van de CRvB. Een dergelijke uitspraak was het UWV echter niet bekend. Ook de afdeling bezwaar van het UWV kende de zaak niet.

Op 12 mei 2008 ten slotte zond verzoeker KPMG een faxbericht waarin hij een telefonisch contact, dat op 8 mei had plaatsgevonden, aanhaalde. Verzoeker gaf aan dat de desbetreffende medewerker had geweigerd inhoudelijk op de zaak in te gaan en dat zij hem vervolgens had afgeblaft. Daarom had verzoeker nu een formele klacht ingediend bij KPMG. Hij weigerde overigens nog steeds enige vorm van contact met de NDA; met dat bedrijf had hij niets van doen, zo gaf verzoeker aan.

Bij brief van 12 mei 2008 diende verzoeker een klacht in bij KPMG. Bij brief van 27 mei 2008 gaf KPMG een reactie op een klacht. KPMG liet verzoeker onder meer weten niet meer inhoudelijk op de zaak te zullen ingaan; verzoeker werd naar de deurwaarder verwezen.

Bij e-mailbericht van 8 juni 2008 wendde verzoeker zich met een klacht tot de Nationale ombudsman. Hij gaf aan dat KPMG hem bestookte met dreigende correspondentie over een vermeende vordering. Al zijn pogingen om helderheid te krijgen over deze vordering - die door hem ten stelligste werd betwist - leidden tot niets. De reactie die KPMG had gegeven op zijn klacht van 12 mei 2008 vatte verzoeker op als een weigering om zijn klacht in behandeling te nemen.

Bij brief van 21 juli 2008 opende de Nationale ombudsman het onderzoek naar verzoekers klacht. Na diverse malen te zijn gerappelleerd gaf de minister van OCW, bij brief van 19 november 2008, een reactie op de klacht. Hierin werd onder meer het volgende aangegeven:

"Vordering A - Beschikking van 27 november 2003

Deze vordering is ontstaan als volgt. (Verzoeker; N.o.) is vanaf 31 juli 2002 voor 55-65 procent arbeidsongeschikt verklaard. Dit volgt uit een beschikking van het UWV/USZO van 2 september 2003. Hierdoor is in november 2003 de hoogte van het dagloon van de werkloosheidsuitkering verlaagd en wel met ingang van 1 maart 2003. Hierdoor is een vordering (vordering A) van € 5378,79 ontstaan op grond van een beschikking van het UWV USZO van 27 november 2003.

In december 2003 is € 884,01 ingehouden. De openstaande vordering bedroeg op dat moment daardoor € 5378,79 - € 884,01 = € 4494,78.

In februari 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort. Het restant van de vordering is daarmee € 4494,78 - € 150,- = € 4344,78 (vordering A).

Vordering B - Beschikking van 20 februari 2004

Aangezien het dagloon gecorrigeerd had moeten worden vanaf 31 juli 2002 (i.p.v. per 1 maart 2003) is in maart 2004 de hoogte van het dagloon van de werkloosheidsuitkering verlaagd over de periode juli 2002 tot 1 maart 2003. Hierdoor is een tweede vordering (vordering B) ten bedrage van € 9595,42 ontstaan. Dit is vastgesteld bij beschikking van het UWV USZO van 20 februari 2004.

Totaal van vordering A en B

In maart 2004 is € 505,86 verrekend met de vordering en heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort. De totale vordering bedroeg daardoor op dat moment € 4344,78 + € 9595,42 - € 505,86 - € 150,- = € 13284,34.

Bezwaar en beroep

Tegen de besluiten van het UWV USZO van 27 november 2003 en 20 februari 2004 heeft (verzoeker; N.o.) bezwaar gemaakt. Bij beschikking op bezwaar van 22 maart 2004 worden beide bezwaarschriften ongegrond verklaard.

Op 30 maart 2004 stelt (verzoeker; N.o.) tegen het besluit in bezwaar van 22 maart 2004 beroep in bij de Rechtbank Rotterdam en verzoekt daarbij om een voorlopige voorziening. Bij uitspraak van 29 april 2004 wordt het verzoek afgewezen en wordt met toepassing van artikel 8:86 Awb onmiddellijk uitspraak gedaan in de hoofdzaak: het beroep wordt weliswaar gegrond verklaard, doch de rechtgevolgen worden in stand gelaten. Dit betekent dat (verzoeker; N.o.) de uitstaande vorderingen onverkort moet terugbetalen. (...)

Het is mij niet bekend of (verzoeker; N.o.) tegen deze uitspraak hoger beroep heeft ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep in Utrecht. Niets in het dossier wijst daar in ieder geval op.

Verder verloop van de vordering

In april 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort en een voorschot ontvangen van € 505,86. De vordering is daarmee € 13284,34 + € 505,86 - € 150,- = € 13640,20.

In mei 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort. De vordering is daarmee € 13640,20 - € 150 = € 13490,20.

In juni 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort. Tevens is er € 74,- vergoeding griffiekosten verrekend. Vordering is daarmee € 13490,20 - € 150 -

€ 74,- = € 13266,20.

Vordering C - Ontstaan derde vordering

Bij beschikking van 4 juni 2004 stelt het UWV vast dat opnieuw € 9521,42 te veel is uitbetaald. Of er rechtsmiddelen tegen deze beschikking zijn aangewend is niet bekend.

Herberekening als gevolg van vordering C, verloop van de vordering A en B; hoogte volledige vordering

In juli 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort. Tevens heeft een herberekening plaatsgevonden waardoor (verzoeker; N.o.) recht zou hebben op € 7941,13. Dit bedrag is echter niet aan (verzoeker; N.o.) uitbetaald met het oog op de volgende herberekening. Het bedrag van de eerste en tweede vordering wordt daarmee € 13266,20 - € 150 = € 13116,20.

In augustus 2004 heeft wederom een herberekening (verrekening van vordering C) plaatsgevonden; deze (derde) vordering bedroeg inmiddels € 8957,83. Aangezien (verzoeker; N.o.) het bedrag van € 7941,13 in juli 2004 niet heeft ontvangen kon dit bedrag op vordering C in mindering worden gebracht. Ook heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort en een voorschot ontvangen van € 3000,-.

Resultaat: de vordering bedraagt: € 13116,20 + € 8957,83 - € 7941,13 - € 150,- + € 3000,- = totaal € 16982,90.

In september 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort en de vordering wordt daarmee € 16982,90 - € 150,- = € 16832,90.

In oktober 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 16832,90 - € 150,- = € 16682,90.

In november 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 16682,90 - € 150,- = € 16532,90.

In december 2004 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort en is er een berekende inhouding van € 17,95. Vordering is daarmee € 16532,90 - € 150 - € 17,95 = € 16364,95.

In januari 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150 teruggestort en is er wederom een berekende inhouding van € 8,08. Vordering € 16364,95 - € 150 - € 8,08 = € 16206,87.

In februari 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 16206,87 - € 150,- = € 16056,87.

In maart 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 6033,51 teruggestort.

Vordering € 16056,87 - € 6033,51 = € 10023,36.

In april 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 10023,36 - € 150,- = € 9873,36.

In mei 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 9873,36 - € 150,- = € 9723,36.

In juni 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 9723,36 - € 150,- = € 9573,36.

In juli 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 50,- teruggestort.

Vordering € 9573,36 - € 50,- = € 9523,36.

In augustus 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 250,- teruggestort.

Vordering € 9523,36 - € 250,- = € 9273,36.

In september 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 9273,36 - € 150,- = € 9123,36.

In oktober 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 9123,36 - € 150,- = € 8973,36.

In november 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 8973,36 - € 150,- = € 8823,36.

In december 2005 heeft (verzoeker; N.o.) een bedrag van € 150,- teruggestort.

Vordering € 8823,36 - € 150,- = € 8673,36.

Uitstaande vordering zoals door KPMG op 1 januari 2006 overgenomen van UWV/USZO

Op 1 januari 2006 wordt KPMG de uitvoerder van het BWOO en neemt de uitstaande vorderingen over van het UWV/USZO. (Verzoeker; N.o.) heeft in januari 2006 nog een bedrag van € 150,- teruggestort op het rekeningnummer van het UWV. Het uitstaande

bedrag op het moment van de overdracht aan KPMG is dan ook: € 8673,36 - € 150,- = **€ 8523,36**

Bij brief van 13 april 2006 aan (verzoeker; N.o.) stelt KPMG het terug te vorderen bedrag vast op € 8373,36. Nadat er kennelijk nog eens € 150,- is afgelost stelt KPMG bij brief van 16 oktober 2006 het te betalen bedrag opnieuw vast. Het gaat dan om het saldo van de twee oorspronkelijke vorderingen A en B (namelijk inmiddels respectievelijk € 744,78 en € 7.478,58) wat maakt in totaal **€ 8.223,36**.

Per 19 december 2006 wordt dit nog vermeerderd met € 289,28 aan rente over 2006.

Op basis van de mij bekende gegevens heeft (verzoeker; N.o.) daarna geen aflossingen meer gedaan.

KPMG heeft in hun brief van 13 april 2006 aan (verzoeker; N.o.) meegedeeld, dat er geen verrekening van de openstaande vordering met een mogelijk tegoed vanuit het UWV (het voormalige USZO te Heerlen, de uitvoerder van het BWOO voor het UWV dat overnam) meer heeft plaatsgevonden. Aan (verzoeker; N.o.) is gevraagd eventuele bewijsstukken, waaruit zou blijken dat de openstaande vordering is voldaan, te overleggen. Naar aanleiding van dit verzoek is van (verzoeker; N.o.) verder geen reactie ontvangen. Het komt mij voor dat (verzoeker; N.o.) mogelijk heeft gedoeld op het tegoed naar aanleiding van de herberekening in juli 2004 welke nimmer aan hem is uitgekeerd. Dat laatste is echter terecht omdat dat bedrag in augustus onmiddellijk is verrekend met een tweede herberekening, als gevolg van de beschikking van 4 juni 2004.

Concluderend

Alles overziend is mijns inziens de kern van het probleem op de achtergrond dat (verzoeker; N.o.) zich niet lijkt te realiseren dat op grond van de bestaande bevoegdheden tot verrekening en het systeem achter de verschillende sociale verzekeringswetten en -besluiten de uitkeringen op grond van de WAO en de WW (in casu het BWOO) communicerende vaten zijn en dat een extra uitkering vanuit de ene uitkering onmiddellijk wordt gevolgd door een korting op de andere. De verschillende typen uitkeringen sluiten elkaar systematisch uit, in die zin dat men nooit meerdere uitkeringen kan krijgen over dezelfde uren op basis waarvan de arbeidsgeschiktheid en de inverdiencapaciteit worden berekend. Men krijgt WAO over de uren dat men arbeidsongeschikt is en WW over de uren dat men wel arbeidsgeschikt maar tevens werkloos is. Iedere keer als die verhouding verschuift moeten beide uitkeringen worden aangepast, vaak met terugwerkende kracht. Het BWOO vormt hierop geen uitzondering en in het kader van mijn verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het BWOO voer ik hierop ook geen onder beleid dan het vigerende, rijksbrede beleid onder verantwoordelijkheid van mijn collega van SZW.

(Verzoeker; N.o.) heeft sinds de voor hem ongunstige uitspraak van de rechter uit april 2004 bij KPMG verschillende malen de betaalregeling aan de orde gesteld en aangegeven dat de hoogte van de maandelijkse termijn te hoog zou zijn. Voor een samenvatting van deze correspondentie verwijs ik naar de brief van KPMG aan (verzoeker; N.o.) van 13 april 2006.

Op 7 januari 2006 (KPMG is dan inmiddels de uitvoerder van het BWOO) stuurt (verzoeker; N.o.) een bezwaarschrift aan het UWV. Het UWV draagt dit bezwaarschrift over aan KPMG. In het bezwaarschrift wordt bezwaar gemaakt tegen de kennelijke weigering van het UWV om de maandelijkse aflostermijn vast te stellen op € 50,-. Bij brief van 3 februari 2006 wordt (verzoeker; N.o.) door KPMG uitgenodigd voor een hoorzitting inzake dit bezwaarschrift.

Bij brief van 24 februari 2006 aan KPMG trekt (verzoeker; N.o.) zijn bezwaarschrift in. Dit wordt per brief door KPMG bevestigd op 28 februari 2006. Uit de stukken valt op te maken dat (verzoeker; N.o.) dit gedaan zou hebben omdat hij inmiddels van het UWV een zogenaamde caso-specificatie zou hebben ontvangen waarop de gehele vordering was afgeboekt. Met deze brief heeft het UWV echter uitsluitend willen aangegeven dat KPMG het schuldeiserschap van het UWV heeft overgenomen en dat de schuld aan de kant van het UWV daarmee inderdaad administratief vereffend was. Kennelijk heeft (verzoeker; N.o.) gemeend dat zijn volledige schuld hem was kwijtgescholden dan wel was verrekend met "een nabetaling vanuit het UWV in Heerlen". Wat hier verder ook van zij, gelet op het petitum in zijn bezwaarschrift (de hoogte van de maandelijkse termijn) en het feit dat hij al door KPMG was uitgenodigd voor een hoorzitting (en KPMG de behandeling van het dossier dus had overgenomen) had (verzoeker; N.o.) hier natuurlijk nooit zonder meer van uit mogen gaan.

Voor zover de klacht ziet op deze ongelukkige samenloop van omstandigheden ben ik met u van mening dat de verzending van de eindafrekening door het UWV aan de klager ongelukkig was. Niettemin beschouw ik de klacht op dit punt als ongegrond: gelet op de voorgeschiedenis die ook bij de klager bekend was had deze laatste aan deze brief redelijkerwijze niet de betekenis kunnen toedichten zoals hij dat heeft gedaan. Zo (verzoeker; N.o.) aan de portee van de brief van het UWV al mocht twijfelen had het in ieder geval op zijn weg gelegen contact op te nemen met de nieuwe uitvoerder KPMG, of anders de kwestie aan de orde moeten stellen tijdens de reeds geplande hoorzitting.

Voor zover de klacht ziet op het gebrek aan informatie over de oorsprong van de vordering van de kant van KPMG beschouw ik de klacht — mede op grond van het voorgaande — eveneens ongegrond. Temeer nu de rechter in zijn uitspraak van 29 april 2004 heeft geoordeeld dat (verzoeker; N.o.) het uitstaande bedrag moet betalen en de achtergrond daarvan en de grondslag daartoe in dezelfde uitspraak heeft vastgesteld. Dat de uitvoering van het BWOO daarna in andere handen is overgegaan doet aan deze rechterlijke uitspraak niet af. Bovendien had (verzoeker; N.o.) de nodige vragen kunnen stellen tijdens

de hoorzitting bij KPMG die door toedoen van (verzoeker; N.o.) geen doorgang heeft gevonden. En tenslotte verwijs ik u naar de brief van KPMG van 13 april 2006 waarin (verzoeker; N.o.), gelet op dit alles, mijns inziens adequaat is geïnformeerd.”

Bij brief van 15 april 2009 gaf verzoeker een reactie op hetgeen het ministerie had laten weten. Verzoeker gaf onder meer het volgende aan:

"Zoals reeds eerder gememoreerd: het is op zijn minst merkwaardig te noemen dat het Ministerie van OCW (lees: UWV/KPMG) nu ineens - bijna twee jaar nadat ik uitdrukkelijk, doch tevergeefs hierom heb verzocht - meent haar vermeende vordering te kunnen `staven'. Het Ministerie stelt in haar brief aan de Ombudsman dat zij er "geen bezwaar" tegen heeft dat de stukken mij ter beschikking worden gesteld; benevens het feit dat ik hier simpelweg recht op heb, rijst bij mij de vraag: waarom - als men zo zeker was van deze zaak - heeft de deurwaarder (KPMG, dan wel UWV) die stukken niet overgelegd op het moment dat ik daarom vroeg? Ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat het Ministerie de impressie tracht te wekken dat de stukken thans door haar overgelegd sluitend bewijs zouden opleveren voor de vermeende vordering: niets is echter minder waar. Ik voel mij evenwel niet geroepen het gebrei aan ambtelijke taal te ontrafelen, noch kan in redelijkheid van mij worden verwacht ingewikkelde berekeningen die kant nog wal raken te analyseren.

(...)

Stelling: (Verzoeker; N.o.) lijkt zich niet te realiseren dat een nabetaling van een WAO-uitkering een korting van een reeds betaalde WW-uitkering met zich meebrengt.

Deze opmerking is typerend voor de laatdunkende wijze waarop ambtenaren van het Ministerie en de organen die haar "beleid" uitvoeren, omgaan met de "gewone man".

Correctie van een reeks onrechtmatige besluiten van het UWV leidde tot een nabetaling in 2003 en 2004, zonder verrekening met de intussen door mij genoten WW-uitkering. Hierdoor is een vordering van het UWV jegens mij ontstaan. De aangehaalde "ongunstige uitspraak" van de rechter leidde inderdaad tot terugbetaling via een betaalregeling: dit wordt niet betwist. Als het Ministerie haar huiswerk beter had gedaan, had zij gezien dat de rechtbank Rotterdam mij in het gelijk heeft gesteld in haar uitspraak van april 2004; tegen de instandlating van de rechtsgevolgen van de vernietigde beslissing heb ik geen hoger beroep ingesteld, waaruit het Ministerie had kunnen afleiden dat ik de vordering niet betwistte.

Stelling: (Verzoeker; N.o.) heeft gemeend dat de vordering was kwijtscholden dan wel verrekend.

Neerbuigend en tendentieus: over kwijtschelding heb ik nooit gesproken en zal hier dan ook geen woorden aan vuil maken.

Ten aanzien van de verrekening: de nabetaling van de zoveelste gecorrigeerde beslissing (oktober 2005) vond pas eind januari 2006 plaats; de reden voor de lacune tussen beslissing en uitbetaling lag in het feit dat het UWV meende de tijd nodig te hebben teneinde grondig te onderzoeken hoe hoog de uitstaande vordering op mij nog was, daar deze verrekend diende te worden met de nabetaling. Drie maanden later werd - na herhaaldelijke mededelingen van de kant van het UWV dat er eerst verrekend zou worden eer men tot uitbetaling zou overgaan - een bedrag uitgekeerd dat het resultaat was van een volledige verrekening. Op dat moment - en niet eerder - trok ik mijn bezwaarschrift (waarvan de behandeling inmiddels aan KPMG was overgedragen) in; deze had immers geen grondslag meer. Ik heb KPMG met redenen omkleed aangegeven waarom ik het bezwaar introk en KPMG heeft hier nimmer ontkennend op gereageerd.

Stelling: (Verzoeker; N.o.) had contact moeten opnemen met KPMG om de juistheid van de salarisspecificatie te verifiëren of dit tijdens de hoorzitting aan de orde dienen te stellen.

Verantwoordelijkheid voor het vaststellen van de nabetaling en de verrekening lag bij het UWV en niet bij ondergetekende.

In het schrijven waarin ik het bezwaarschrift introk, heb ik als reden hiervoor gegeven dat de kwestie - door het op nul komen te staan van de vordering ten gevolge van de verrekening met de nabetaling door het UWV - inmiddels geheel was afgedaan. Een en ander werd bij schrijven d.d. 28 februari 2006 door KPMG bevestigd. Kortom: aan de onderzoeksplicht waaraan het Ministerie nu zoveel belang hecht (voorzover deze al bij mij zou liggen), is zonder meer door mij voldaan; de meermalen door verschillende UWV-medewerkers gedane mededeling - "nabetaling vindt alleen plaats ná verrekening" - liet immers niets aan duidelijkheid te wensen over.

Dit werd nogmaals bevestigd door de salarisspecificatie februari 2006: de vordering - op dat moment € 8.523,36 - is verrekend door middel van een terugstorting en is daarmee op nul komen te staan (...).

Voor een hoorzitting bestond, zoals hierboven gesteld, geen noodzaak meer.

Stelling: De oorsprong van de vermeende vordering was voldoende duidelijk, bevestigd door de rechterlijke uitspraak van april 2004. (Verzoeker; N.o.) is bij schrijven d.d. 13 april 2006 door KPMG voldoende geïnformeerd.

Niet betwist wordt dat er in 2004 een vordering is ontstaan. Deze vordering - in januari 2006 groot € 8523,36 - is echter verrekend. De uitspraak van rechtbank Rotterdam van april 2004 is in dit stadium derhalve geenszins meer relevant.

Na haar schrijven d.d. 28 februari 2006 heb ik niets meer van KPMG vernomen. De brieven die KPMG stelt aan mij te hebben verzonden (waaronder de brief d.d. 13 april 2006) hebben mij nimmer bereikt. Voor zover relevant: in mei 2006 ben ik uit Rotterdam

verhuisd; mijn nieuwe adres is vanaf dat moment bekend geweest bij het UWV (ik had geen enkele reden om KPMG hiervan op de hoogte te stellen, doch KPMG had die gegevens bij het UWV of de Gemeentelijke Basis Administratie kunnen opvragen).

Uit het nu overgelegde schrijven d.d. 13 april 2006 van KPMG, vind ik echter geen enkel bewijs voor de vermeende vordering. Er wordt slechts gesteld dat de eerder bestaande vordering niet zou zijn verrekend (ik citeer: "Vanuit het UWV Groningen is echter aangegeven dat in uw situatie geen sprake is van verrekening van uw openstaande vordering"), doch dit wordt op geen enkele wijze door middel van deugdelijk bewijs gestaafd. Vervolgens legt KPMG doodleuk de bewijslast bij mij! Geldt het aloude adagium 'Affirmanti incumbit probatio' dan niet voor de overheid danwel diens vertegenwoordigers?

Helemaal uit het niets, ontvang ik een jaar later, 27 februari 2007, een brief (zie bijlage) van de Nederlandse Deurwaardersassociatie (hierna: NDA) die stelt namens KPMG een vordering van €10.071,83 gerechtelijk op mij te zullen incasseren. Onder overlegging van bewijsstukken heb ik NDA erop gewezen dat de vordering reeds een jaar eerder is verrekend. KPMG heeft haar vermeende vordering op geen enkele wijze deugdelijk onderbouwd, ook niet op mijn uitdrukkelijke verzoek via NDA en rechtstreeks gedaan. In plaats daarvan blijft NDA, in opdracht van KPMG, mij met dreigementen bestoken.

Ik wil hier nadrukkelijk itereren dat u het hierbovengestelde louter en alleen dient te zien als aanvulling op een secundaire vraag. De hoofdvraag is en blijft de - juridische - kwestie, te weten: wanneer het bestaan van een vordering wordt gesteld, verlangt de wet dat men dit met rechtmatig bewijs onderbouwt. Daarenboven geldt: het inschakelen van een deurwaarder is aan strenge regels gebonden en ook hieraan dient de overheid zich te houden. (...)

Mocht het Ministerie evenwel volharden in haar stelling dat de rechterlijke uitspraak uit 2004 de grondslag van de vermeende vordering vormt, dan zal zij dit in rechte dienen aan te tonen."

Bij zijn reactie had verzoeker, daarnaar gevraagd, een afschrift van de hiervoor al enkele malen aangehaalde uitspraak van de CRvB, gedateerd 31 juli 2007, gevoegd. De uitspraak betrof een verzoek om vergoeding van schade en proceskosten en hing samen met een procedure in het kader van de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

Op 12 maart 2009 verzocht de Nationale ombudsman de minister van OCW om een reactie op het volgende. In de reactie van de minister op de klacht was sprake van een vordering 'C'; uit de stukken die waren overgelegd kon echter niet worden afgeleid wat de ontstaansgrond van deze vordering was. Zo ontbrak een inhoudelijke beslissing. De minister werd daarom verzocht de grondslag van vordering 'C' nader toe te lichten en zo mogelijk een afschrift van de (inhoudelijke) beslissing over te leggen.

Op 17 april 2009 werd, namens de minister, aangegeven dat in de beslissing van 20 februari 2004 een herberekening was uitgevoerd. Een bedrag van € 9.595,42 (netto) werd teruggevorderd. Verder was een bedrag aan € 74 verrekend voor de vergoeding van griffiekosten. Ook werd verwezen naar een terugbetaling van € 150 door verzoeker.

In een nadere reactie van 12 juni 2009 werd namens de minister nog een verduidelijking gegeven over vordering 'C'. Aangegeven werd dat het ging om de vordering die bij beschikking van 20 februari 2004 was vastgesteld (vordering 'B') en die op dat moment € 9.595,42 bedroeg. Het verschil van € 74 werd veroorzaakt doordat vergoeding en verrekening van de griffiekosten had plaatsgevonden.

Op 20 augustus 2009 werd het UWV telefonisch gevraagd of de specificatie, die verzoeker in februari 2006 ontving, destijds was verzonden naar alle cliënten van wie vorderingen aan KPMG waren overgedragen. Ook werd gevraagd op welke wijze deze cliënten destijds door het UWV waren geïnformeerd over de overdracht van deze vorderingen aan KPMG. Diezelfde dag liet het UWV weten dat deze informatie niet meer met zekerheid te achterhalen viel. De ICT-afdeling die destijds betrokken was bij de overdracht bestond niet langer; medewerkers die daar toen werkten waren wegens een reorganisatie overtuillig verklaard. Het UWV achtte het wel zeer waarschijnlijk dat destijds een algemeen bericht is uitgegaan; die berichten zullen zich echter niet in de individuele dossiers bevinden. Verder gaf het UWV aan het niet waarschijnlijk te achten dat bij de overdracht individuele specificaties waren uitgegaan.

Op 26 augustus 2009 gaf verzoeker onder meer nog het volgende aan. Hij verwees naar een beslissing van het UWV, gedateerd 26 oktober 2005, waarmee het UWV hem liet weten dat de mate van arbeidsongeschiktheid in de zin van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), op en na 7 oktober 2003, bij nader inzien gesteld diende te worden op 80-100%. Verzoeker zou nog nader geïnformeerd worden over de uitvoering van deze (gewijzigde) beslissing op bezwaar. Verder gaf hij aan dat hem in december 2005 en januari 2006 meerdere malen telefonisch door UWV-medewerkers was meegedeeld dat de uitbetaling die hiermee samenhang zou plaatsvinden ná verrekening met vorderingen op hem. Eind januari 2006 ontving hij uiteindelijk de nabetaling. Hij ging er daarom in rechte van uit dat de vordering die het UWV op hem had daarmee volledig was verrekend. Uit de specificatie die hij vervolgens eind februari 2006 ontving bleek dat het te verrekenen bedrag nu inderdaad op nihil was komen te staan.

Op 31 juli 2007 had de CRvB uitspraak gedaan over een verzoek van verzoeker om vergoeding van schade en proceskosten; dit verzoek hing samen met de hiervoor aangehaalde WAO-zaak. Verzoeker gaf nog aan dat tijdens een hoorzitting die in verband hiermee plaatsvond, de vertegenwoordiger van het UWV door de voorzitter van de CRvB werd gevraagd of verrekening had plaatsgevonden. Deze had hierop geantwoord dat daar onduidelijkheid over was en dat er interne discussie gaande was. Zij kon ook geen stukken

overleggen waaruit bleek dat de vordering nog bestond en had dat ook later niet gedaan. De CRvB had zich dan ook niet over deze kwestie kunnen uitspreken; het UWV had ook aan de CRVB geen wettige bewijsmiddelen kunnen overleggen, zo stelde verzoeker.

In voorgaande reactie van verzoeker zag de Nationale ombudsman aanleiding om enkele vragen voor te leggen aan het UWV. Dit gebeurde bij e-mailbericht van 27 augustus 2009. Het UWV werd verzocht inzicht te geven in de wijze waarop uitvoering was gegeven aan hetgeen werd vermeld in de brief die verzoeker op 26 oktober 2005 was toegezonden. In reactie hierop liet het UWV, op 29 september 2009, het volgende weten:

"...1. Op welke wijze heeft het UWV destijds uitvoering gegeven aan hetgeen in de brief van 26 oktober 2005 werd aangegeven? Van beslissingen en specificaties ontvang ik graag afschriften.

Naar aanleiding van de beslissing van bezwaar en beroep van 26 oktober 2005, is voor de betaling van januari 2006 de uitkering herzien. De arbeidsongeschiktheidsklasse is met terugwerkende kracht tot 7 oktober 2003 gewijzigd in 80-100%. Hier is geen aparte beslissing meer voor afgegeven, omdat dit al vermeld staat in de brief van bezwaar en beroep.

2. Heeft deze beslissing inderdaad geleid tot recht op een nabetaling? Zo ja, om welk bedrag ging het en op welke wijze is het uitbetaald/verrekend?

De beslissing heeft inderdaad geleid tot een nabetaling. In januari 2006 is een bedrag van € 19.169,65 uitbetaald aan (verzoeker; N.o.) (zie bijgevoegde overzichten/specificaties).

3. Is het inderdaad zo dat verrekening heeft plaatsgevonden met een vordering op verzoeker en welke vordering was dat dan?

Er heeft geen verrekening met een vordering plaatsgevonden. Het bedrag van € 19.169,65 netto is in januari 2006 uitbetaald aan klant zelf.

4. Is aan verzoeker in januari 2006 inderdaad het restant, na verrekening, uitbetaald? Om hoeveel ging het toen nog?

Onze klant wist dat er een nabetaling kwam. Derhalve had hij verzocht om een voorschot. In januari 2006 is derhalve een voorschot verstrekt van € 1.700,00. Dit voorschot is met de reguliere uitkering van februari 2006 verrekend. De nabetaling van januari 2006 ad € 19.169,65 netto is dus geheel aan klant uitgekeerd."

In de door het UWV meegezonden specificaties en het inkomensoverzicht van 24 januari 2006 werd geen melding gemaakt van verrekening van vorderingen.

Verder werden aan het ministerie van OCW, bij brief van 7 september, nadere vragen voorgelegd. Het ministerie werd verzocht op het volgende te reageren:

"...In uw eerste reactie op verzoekers klacht, een brief van 19 november 2009, rekent u de Nationale ombudsman voor op welke wijze de vordering, die per 1 januari 2006 door het UWV aan KPMG werd overgedragen, was opgebouwd. In deze berekening houdt u ook rekening met een vordering 'C' van € 9521,42. Over de achtergrond van deze vordering heb ik vervolgens nadere inlichtingen bij u ingewonnen. Op 17 april 2009 gaf u hierop een reactie; in uw reactie op het verslag van bevindingen wordt deze reactie verder verduidelijkt. Ik begrijp hieruit dat vordering 'C' feitelijk niet bestaat; het gaat namelijk om de vordering die op 20 februari 2004 ontstond en die door u werd aangeduid als vordering 'B'.

Als ik er van uitga dat alleen sprake was van een vordering 'A' en een vordering 'B', is de berekening die in uw reactie van 19 november 2009 is opgenomen niet langer begrijpelijk. U rekent mij hierin voor hoe de uiteindelijk door het UWV aan KPMG overgedragen vordering is opgebouwd terwijl hierbij blijkbaar ook rekening wordt gehouden met een niet bestaande vordering 'C'. Indien ik deze berekening nareken zonder daarin vordering 'C' te betrekken zouden de vorderingen 'A' en 'B' op 1 januari 2006 niet langer bestaan; er zou dan zelfs teveel zijn terugbetaald door verzoeker..."

Bij e-mailbericht van 2 oktober 2009 gaf het ministerie onder meer het volgende aan:

"Ten aanzien van de kwestie van de vorderingen A, B en C verwijs ik naar de uiteenzetting in onze brief van 19 november 2008. Ook na bestudering van hetgeen u heeft aangevoerd in uw laatste brief zie ik geen reden om ons standpunt te herzien. Immers, uit de specificaties in het dossier blijkt nog altijd dat er op drie momenten grote bedragen zijn verrekend, namelijk in maart, juli en augustus 2004. Dit zijn de vorderingen A, B en C. Naar wat ik van de informatie van KPMG moet afleiden zijn de vorderingen B en C beiden afgeleid van één en dezelfde beschikking uit februari 2004. Wat daar verder ook van zij, dit maakt de reconstructie van het verloop van de uitstaande schuld (zie brief van 19 november 2008) niet anders.

De zaak opnieuw voorleggen aan KPMG heeft naar onze opvatting geen zin omdat dat uitsluitend zal leiden tot een herhaling van zetten. KPMG heeft immers al twee keer eerder antwoord gegeven op deze vraag. De vraag of het antwoord van KPMG klopt kan ik niet beantwoorden: OCW beschikt niet over het gehele dossier (KPMG zelf naar alle waarschijnlijkheid ook niet, zoals u en ik al eerder gewisseld hebben) en binnen OCW is onvoldoende kennis over de techniek van het sociale verzekeringsrecht aanwezig. Reeds eerder wees ik u daarnaast op de hoge complexiteit van de casus van (verzoeker; N.o.).

(...)

Indien KPMG de executie van de gepretendeerde navordering mocht willen hervatten zal KPMG voor de civiele rechter (die KPMG immers een titel zal moeten geven) moeten aantonen dat de navordering terecht is. (Verzoeker; N.o.) zal in die procedure voluit de mogelijkheid hebben zich te verweren. Ons inziens is dat momenteel de geëigende procedure."

Bij e-mailbericht van 14 september 2009 gaf verzoeker aan dat hij nog enkele documenten in zijn UWV-dossier had teruggevonden die zijn stellingen over de contacten met het UWV ten aanzien van de uitbetaling en de daarin gedane mededelingen door verschillende UWV-medewerkers, volledig onderbouwden.

In een brief die verzoeker het UWV op 27 december 2005 had gestuurd refereerde verzoeker aan de brief die het UWV hem op 26 oktober 2005 had gestuurd. Hij gaf onder meer aan dat hem op 22 december 2005, door een bij naam genoemde medewerker van het kantoor Heerlen, was medegedeeld dat de afwikkeling van de beslissing door het kantoor te Rotterdam zou moeten gebeuren. Bij brief van 7 januari 2006 liet verzoeker een medewerker van het UWV te Rotterdam weten dat hij al enkele dagen contact met hem zocht. Deze medewerker had hem op 6 januari 2006 meegedeeld dat de aanpassingen in het computersysteem zouden worden doorgevoerd zodat verzoeker in ieder geval in januari 2006 de juiste uitkering zou ontvangen en zodat ook de nabetaling zou kunnen plaatsvinden.

Verder stuurde verzoeker een overzicht van telefonische contacten met het UWV in de periode 20 december 2005 tot 10 januari 2006 mee. Hieruit bleek onder meer dat verzoeker in de periode regelmatig heeft geprobeerd duidelijkheid te verkrijgen over de uitvoering van de beslissing van 26 oktober 2005. Ook werd onder meer de mogelijkheid van een voorschot besproken. Na verrekening van de openstaande vordering zou verzoeker de rest van de nabetaling ontvangen, zo tekende verzoeker op 10 januari 2006 nog aan.

Bij brief van 15 november 2009 gaf verzoeker een reactie op hetgeen OCW en het UWV nog hadden laten weten. Hij gaf onder meer aan zijn stelling, dat verrekening had plaatsgevonden, te handhaven. Hij baseerde dit onder meer op mededelingen die UWV-medewerkers destijds hadden gedaan. Verder, zo gaf hij aan, had het UWV drie maanden nodig gehad om tot uitbetaling over te gaan in plaats van de gebruikelijke drie weken. Waarom was dat zo als die tijd niet was gebruikt om grondig uit te zoeken en te berekenen wat de omvang van de verrekening zou zijn? Ook wees hij erop dat een jurist van het UWV, tijdens een hoorzitting die op 19 juni 2007 plaatsvond, niet had kunnen bevestigen dat géén verrekening had plaatsgevonden. Nu, bijna drie jaar later, was het UWV er opeens wel van overtuigd dat verrekend was.

Verder gaf hij nog aan dat zijn vermoeden, dat KPMG niet over het gehele dossier beschikte, nu was bevestigd. Naar zijn mening moest dan ook worden vastgesteld dat

KPMG onjuist en onrechtmatig had gehandeld door te trachten een vermeende vordering te innen, zonder deze op enige wijze te onderbouwen en zonder een volledig dossier te hebben.

II. Beoordeling

Verzoeker klaagt erover dat KPMG hem, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft geïnformeerd over de oorsprong van de vordering die KPMG op hem stelt te hebben. Verzoekers klacht betreft in het bijzonder het feit dat KPMG de vordering op geen enkel moment heeft onderbouwd, terwijl hij wel gedurende zo'n anderhalf jaar regelmatig door een door KPMG ingeschakelde deurwaarder werd benaderd.

De vordering

Vaststaat dat in 2003 en 2004 vorderingen op verzoeker zijn ontstaan. Over de opbouw van deze vorderingen en door verzoeker hierop afgeloste bedragen heeft de minister van OCW de Nationale ombudsman, bij brief van 19 november 2008, geïnformeerd. Verzoeker heeft in zijn reactie hierop aangegeven de vorderingen die in 2003 en 2004 zijn ontstaan ook niet te betwisten. Naar zijn mening is de vordering op hem echter verrekend. Verzoeker stelt in dit verband dat hem in oktober 2005 opnieuw een gecorrigeerde beslissing werd toegezonden en dat de nabetaling die hiermee samenhang pas eind januari 2006 plaatsvond, dit omdat het UWV moest uitzoeken hoe hoog de uitstaande vordering op dat moment nog was. Na herhaaldelijke mededeling van het UWV dat eerst verrekend zou worden voordat tot uitbetaling aan verzoeker kon worden overgegaan, werd uiteindelijk een bedrag uitgekeerd dat het resultaat was van een volledige verrekening.

Uit de informatie die het UWV de Nationale ombudsman, daarnaar gevraagd, heeft doen toekomen blijkt dat in januari 2006 inderdaad een - aanzienlijke - nabetaling heeft plaatsgevonden. Echter, ook is door het UWV aangegeven dat geen verrekening heeft plaatsgevonden van de vordering waarop verzoekers klacht ziet. De door het UWV overgelegde specificaties onderbouwen dit. Dat verzoeker, tijdens telefonische contacten met het UWV, had begrepen dat wel verrekening zou plaatsvinden maakt dit niet anders; het inkomensoverzicht dat het UWV hem in januari 2006 heeft toegestuurd was duidelijk op dit punt. Verder stelt de Nationale ombudsman vast dat verzoeker in het overzicht dat hem in februari 2006 nog werd toegezonden ten onrechte een onderbouwing van zijn eigen standpunt, dat de vordering was verrekend, heeft gezien. De Nationale ombudsman acht het voldoende aannemelijk dat dit bericht niet de betekenis had die verzoeker eraan hechtte.

De Nationale ombudsman zal er in het navolgende dan ook van uitgaan dat de uitvoering van de beslissing van het UWV van 26 oktober 2005 niet heeft geleid tot verrekening van de betwiste vordering.

De informatieverstrekking door KPMG

Per 1 januari 2006 werd bedoelde vordering door het UWV overgedragen aan KPMG. Of verzoeker hierover op enig moment voorafgaand aan het overdragen van de vordering is geïnformeerd heeft de Nationale ombudsman niet kunnen vaststellen. Wel heeft het UWV verzoeker, bij brief van 11 januari 2006, laten weten dat een door hem ingediend bezwaarschrift door KPMG zou worden afgehandeld, omdat de uitvoering van de Bwoo-regeling vanaf dat moment niet meer door het UWV maar door KPMG gebeurde. Deze berichtgeving heeft verzoeker ook bereikt; op 24 februari 2006 liet verzoeker KPMG weten zijn bezwaarschrift in te trekken omdat de vordering, blijkens bericht van het UWV uit februari 2006, was verrekend.

Op 13 april 2006 reageerde KPMG op klachten die verzoeker nog bij het UWV had ingediend. Aangegeven werd onder meer dat over de vordering navraag was gedaan bij het UWV; het UWV had toen laten weten dat geen sprake was van verrekening van de vordering. Verzoeker stelt dat hij deze brief, die door KPMG naar zijn huisadres en niet naar zijn correspondentieadres was gezonden, destijds niet heeft ontvangen.

Bij brief van 13 oktober 2006 werd verzoeker opnieuw door KPMG aangeschreven, dit om hem erop te wijzen dat hij inmiddels een betalingsachterstand had. Op 7 november 2006 werd verzoeker gemaand tot betaling over te gaan; deze brief werd op 19 november 2006 opnieuw verzonden, naar een ander adres. Op 18 december 2006 volgde een laatste sommatie. Verzoeker heeft gesteld dat geen van deze brieven door hem zijn ontvangen; hij was al in mei 2006 naar een andere stad verhuisd. Ook het postbusadres, dat eenmaal was gebruikt, had hij op dat moment niet meer. Deze wijzigingen had hij niet aan KPMG, maar wel aan het UWV doorgegeven; ook de GBA had de correcte gegevens.

Op 11 januari 2007 werd de vordering door KPMG overdragen aan de Nederlandse Deurwaarders Associatie (NDA). Na een eerste aanschrijving op een oud adres werd verzoeker, bij brief van 27 februari 2007, uiteindelijk aangeschreven op het juiste adres. Hierna ontstond een briefwisseling tussen verzoeker en de NDA over de juistheid van de vordering. Nadat de invordering, in maart 2007, op verzoek van verzoeker enige tijd was aangehouden ontstond vanaf oktober 2007 opnieuw een briefwisseling tussen de NDA en verzoeker. Verzoeker bleef zich op het standpunt stellen dat KPMG geen vordering op hem had. Hij was van mening dat hij dit ook afdoende had aangetoond; als KPMG hier anders over dacht diende deze instantie aan te tonen dat wél een vordering op hem bestond, zo stelde verzoeker.

In februari 2008 werd verzoeker door de NDA nog éénmaal in de gelegenheid gesteld de vordering te voldoen; zou betaling uitblijven dan zouden rechtsmaatregelen volgen. Verzoeker schreef vervolgens ook KPMG aan; hij stelde opnieuw dat geen vordering op hem bestond. Nadat verzoeker bij KPMG had geklaagd wendde hij zich uiteindelijk met een klacht tot de Nationale ombudsman; verdere incassomaatregelen waren op dat

moment nog steeds niet genomen door KPMG.

Het oordeel van de Nationale ombudsman

Het redelijkheidvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit vereiste houdt ook in dat bestuursorganen een voor de burger onduidelijke en belastende situatie, waarover een rechterlijk oordeel kan worden gevraagd, niet langer laten voortbestaan dan redelijkerwijs noodzakelijk is.

KPMG heeft verzoeker geruime tijd aangeschreven op een onjuist adres. Pas na inschakeling van de NDA werd verzoeker, in februari 2007, op het juiste adres benaderd. In ieder geval vanaf dat moment waren verzoeker en KPMG op de hoogte van elkaars standpunten. KPMG heeft in hetgeen verzoeker stelde toen blijkbaar geen aanleiding gezien om nader onderzoek te verrichten; dat is althans niet gebleken. Ook heeft KPMG geen stappen gezet om de benodigde executoriale titel te verkrijgen. Als gevolg hiervan sleept de discussie over de juistheid van de vordering zich nu al geruime tijd voort.

In dit verband wijst de Nationale ombudsman ook op het feit dat OCW niet in staat is gebleken op afdoende wijze inzicht te geven in de opbouw van de vordering. OCW heeft aangegeven niet te beschikken over het gehele dossier en daarnaast onvoldoende kennis te hebben van de techniek van het sociale verzekeringsrecht. De gang van zaken rond de vordering op verzoeker is niet uitsluitend aan KPMG te wijten, zo stelt de Nationale ombudsman dan ook vast; de overdracht van het dossier van het UWV naar KPMG heeft ook een rol gespeeld. Een ketenprobleem tekent zich hier af. KPMG had er juist aan gedaan op een eerder moment duidelijkheid te scheppen door de kwestie voor te leggen aan de rechter. Hiervoor had bijvoorbeeld gekozen kunnen worden toen verzoeker, in oktober 2007, werd gevraagd nadere inlichtingen te verstrekken over de procedure bij de CRvB en hij niet aan dit verzoek voldeed. Door geen verdere actie te ondernemen heeft KPMG eraan bijgedragen dat de onduidelijke situatie tot op heden is blijven voortbestaan. En dat heeft al met al onredelijk lang geduurd.

Alles overziend komt de Nationale ombudsman dan ook tot de conclusie dat de gedraging niet behoorlijk is.

De Nationale ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van KPMG Management Services te Emmen, is gegrond wegens strijd met het redelijkheidsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap in overweging af te zien van verdere invordering.

De minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap deelde de Nationale ombudsman bij brief van 10 februari 2010 mee de aanbeveling op te volgen.

Onderzoek

Op 8 juni 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van dezelfde datum van de heer P. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van KPMG Management Services te Emmen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werden verzoeker en de minister in de gelegenheid gesteld op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Verder is, op 26 mei 2009, een verslag van bevindingen aan verzoeker en de minister gezonden; in de reacties die hierop volgden zag de Nationale ombudsman aanleiding om nog enkele nadere vragen voor te leggen aan de minister en aan het UWV. Als gevolg van de reacties hierop is het verslag van bevindingen herzien. Dit herziene verslag is opnieuw aan betrokkenen voorgelegd.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te passen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift van 8 juni 2008.
2. Nadere stukken bij het verzoekschrift, onder meer ontvangen op 2 juli 2008.
3. De reactie van OCW van 19 november 2008, met als bijlagen onder meer:
 - correspondentie rond vorderingen op verzoeker;

- uitspraak Rechtbank Rotterdam van 29 april 2004;
 - reactie KPMG op intrekking bezwaar door verzoeker van 24 februari 2006;
 - reactie van KPMG op verzoekers klachten, gedateerd 13 april 2006;
 - enkele brieven van KPMG rond de vordering.
4. De reactie van verzoeker op hetgeen OCW heeft laten weten, gedateerd 15 april 2009.
 5. Een volgende reactie van OCW, gedateerd 21 april 2009.
 6. Nadere stukken van OCW, in ontvangst genomen op 14 mei 2009. Het betreft de correspondentie die vanaf februari 2006 tussen verzoeker, KPMG en de NDA heeft plaatsgevonden.
 7. Reactie van OCW, gedateerd 12 juni 2009.
 8. Reactie van het UWV op vragen, gedateerd 20 augustus 2009.
 9. Reactie van verzoeker, gedateerd 26 augustus 2009.
 10. Reactie van het UWV op nadere vragen, gedateerd 26 augustus 2009.
 11. Reactie van verzoeker van 14 september 2009.
 12. Reactie van het UWV op de nadere vragen, gedateerd 29 september 2009.
 13. Reactie van OCW op de nadere vragen, gedateerd 6 oktober 2009.
 14. Reactie van verzoeker op hetgeen OCW en het UWV hebben laten weten, gedateerd 15 november 2009.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond