



Rapport

Datum: 16 maart 1998

Rapportnummer: 1998/062

Klacht

Op 23 juni 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer en mevrouw R. te Zevenaar, met een klacht over een gedraging van USZO-Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekers klagen erover dat USZO-Heerlen tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendden (18 juni 1997) verzoeksters uitkering over 1996 nog niet definitief had afgerekend. Tevens klagen verzoekers erover dat USZO-Heerlen nog niet heeft gereageerd op hun brief van 23 december 1996 en dat door USZO-medewerkers telefonisch gedane toezeggingen niet zijn nagekomen.

Achtergrond

Met ingang van 1 januari 1996 heeft overheids- en onderwijspersoneel in geval van arbeidsongeschiktheid niet langer een aanspraak op een invaliditeitspensioen ingevolge de Algemene burgerlijke pensioenwet (deze wet is per 1 januari 1996 ingetrokken) maar op een WAO-conforme uitkering en eventueel een aanvullend invaliditeitspensioen. Deze regelingen worden uitgevoerd door het verwerkingscentrum van de Stichting USZO te Heerlen.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werden de Minister van Binnenlandse Zaken en USZO-Hoofdkantoor te Heerlen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werden verzoekers in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd de Minister en USZO een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. USZO-Hoofdkantoor berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten 1.1. Verzoekster deed USZO-Heerlen per brief van 28 november 1996 het verzoek er voor te zorgen dat op haar aanvraag, gedateerd 22 januari 1996, om haar per 1

januari 1996 een arbeidsongeschiktheidsuitkering toe te kennen, nog in december 1996 een beslissing zou worden genomen en dat tot uitbetaling zou worden overgegaan, om daardoor het fiscaal nadelige gevolg van een uitbetaling in 1997 te vermijden. De beslissingen tot toekenning van een WAO-conforme uitkering en een aanvullend invaliditeitspensioen zijn gedagtekend op 4 en 5 december 1996. USZO-Heerlen zond verzoekster op 13 december 1996 een betalingsverantwoording, met de vermelding dat een bedrag van f 43.977,62 naar haar postgirorekening was overgemaakt. Verzoekster deelde USZO-Heerlen per aangetekende brief van 23 december 1996 het volgende mee: "...BETREFT: **KLACHT MET SPOEDEISEND KARAKTER** (...) Mevrouw, mijnheer Aan mij is met terugwerkende kracht tot **1 JANUARI 1996** een WAO/IP-uitkering toegekend. Helaas is de administratie er tot nu toe niet in geslaagd de mij toekomende uitkeringen (over 12 maanden) betaalbaar te stellen! De hoogte van het IP is door de administratie foutief (lees dubbel) vastgesteld, hetgeen er toe heeft geleid dat in de maand december, blijkens een ontvangen uitkeringspecificatie, een veel te hoge uitkering betaalbaar werd gesteld (f 64.133,82 bruto = f43.977,62 netto). Deze fout blijkt intern ontdekt te zijn en de betalingsopdracht is (terecht) "van de tape gehaald", aldus telefonisch verkregen informatie. Inmiddels is ons gebleken dat de fout niet is hersteld en dat de mij toekomende uitkering (tussen f 22.000 en f 25.000 netto) nog steeds niet betaalbaar is gesteld. Vele telefoontjes met uw kantoor hebben niet kunnen leiden tot een persoonlijk contact met de behandelend beambte en evenmin met de verantwoordelijke chef, de heer H. De vele pogingen daartoe en de goede belangenbehartiging door de heer E. van de Help-desk ten spijt (zijn inzet en klantvriendelijkheid hebben wij zeer op prijs gesteld!).

Voor de goede orde wil ik nog wijzen op de inhoud van mijn brief d.d. 28 november 1996, waarin ik u gewezen heb op de fiscale problematiek van het niet betaalbaar stellen in het fiscale jaar 1996. Samengevat omvat mijn klacht:

- alle informatie betreffende de foutief berekende (en aangehouden) uitkering mij slechts is gebleken na telefonisch navragen. Tot op heden heb ik geen enkel schriftelijk bericht ontvangen waaruit blijkt dat de uitkering foutief zou zijn, terwijl ik wel een (foutieve) toekenningsbeslissing en een (foutieve) uitkeringspecificatie heb ontvangen:
- het niet tijdig betaalbaar stellen van de mij toekomende uitkering over een uitkeringsperiode van 12 maanden (!!); - het niet bereikbaar zijn van de behandelend beambte en afdelingschef en het evenmin terugbellen van de betrokkenen na meerdere daartoe strekkende verzoeken via o.a. de heer E. (help-desk). Door de nalatigheid als omschreven zal mij als uitkeringsgerechtigde (mogelijk) financiële schade worden toegebracht (fiscale gevolgen). Ik verzoek u vriendelijk doch dringend te bewerkstelligen dat de mij toekomende uitkeringen nu per omgaande volledig én **ten laste van het fiscale jaar 1996** betaalbaar worden gesteld..." Op 30 december 1996 werd een, handmatig door USZO verwerkte, betaling van f 1.549 op verzoeksters bankrekening bijgeschreven. Verzoekers deelden USZO-Heerlen per brief van 20 februari 1997 het volgende mee: "...Voor de goede orde bevestigen wij hiermede het telefonisch onderhoud met u van vrijdag 31 januari 1997, waarbij door u werd toegezegd dat de betaalbaarstelling van de

ons toekomstige uitkeringen over de periode van 1-1-'96 tot en met 31-12-'96 zal geschieden in de maand maart 1997. Voorts heeft u ons toegezegd voornoemde betaling ten laste te brengen van het fiscale jaar 1996. (...) Van de gelegenheid maken wij nog gebruik u er op te attenderen dat wij tot op heden geen nieuwe, herziene IP-toekenningbeslissing hebben ontvangen.

De laatst ontvangen beslissing dateert van 5 december 1996. (...) Omdat wij niet kunnen nagaan op welke loongegevens de hoogte van de uitkering is gebaseerd, resp. of de gegevens juist waren, verzoeken wij u ons inzicht te verschaffen in de opgave welke u heeft van USZO-Emmen, en de bedragen op basis waarvan de WAO/IP-uitkeringen worden berekend..."

1.4. Verzoekster ontving van USZO een jaaropgave over 1996. Volgens deze opgave bedroeg haar in 1996 genoten uitkering f 69.008,84 en de daarop ingehouden loonheffing f 25.031,22. Naar aanleiding van deze opgave verzochten verzoekers USZO-Heerlen per brief van 14 maart 1997 om hen in verband met de belastingaangifte voor 1996 een bevestiging van de onjuistheid van de jaaropgave te verstrekken. Voorts informeerden verzoekers de Belastingdienst/Particulieren Arnhem er per brief van 14 maart 1997 over, dat de jaaropgave van USZO niet juist was, met het verzoek aan te geven of en in hoeverre de in 1997 uitbetaalde uitkering over 1996 ten laste kon worden gebracht van het belastingjaar 1996.

1.5. USZO-Heerlen deelde verzoekers per brief van 26 maart 1997 het volgende mee: "...In de eerste plaats bieden wij u onze excuses aan voor de foutieve jaaropgave en het daardoor ontstane ongemak. Het bedrag dat op de jaaropgave genoemd staat, dient nul te zijn en niet f 69.008,84. Aangezien de procedure met betrekking tot de verbeterde jaaropgaves reeds afgesloten is, kan er echter geen verbeterde jaaropgave meer gestuurd worden. U kunt echter deze brief gebruiken als bewijs voor de Belastingdienst..."

1.6. USZO-Heerlen stelde verzoekster per brief van 26 maart 1997 er van in kennis dat de beslissing van 5 december 1996 was herzien en dat haar in afwachting van het resultaat van een nader onderzoek naar het niveau van haar invaliditeitspensioen een voorlopige uitkering was toegekend.

1.7. USZO-Heerlen informeerde verzoekster er per circulaire van 22 april 1997 over dat bij de indexering van uitkeringen een fout was gemaakt en dat deze in mei 1997 zou worden hersteld.

1.8. Verzoekers wendden zich op 18 juni 1997 nogmaals tot USZO- Heerlen. In deze brief, die was gericht aan het hoofd van de Afdeling Invaliditeitspensioenen, schreven zij onder meer het volgende:

"...Diverse pogingen om u, als leidinggevende van de afdeling IP, telefonisch te spreken te krijgen zijn helaas op niets uitgelopen. Op 22 mei jl. liet u via de helpdeskmedewerkster (...) weten dat ik rechtstreeks contact diende te zoeken met de uitkeringsmedewerkster mevrouw C. Op 22 en 23 mei jl, heb ik 3x telefonisch contact gehad met mevrouw C. Tot mijn verbazing bleek mij dat nog geen enkele aandacht was geschonken aan het uitkeringsdossier van mijn echtgenote om tot een oplossing te komen van de problemen

rond de betaalbaarstelling van de haar toekomstige uitkeringen over het jaar 1996. Mevrouw C. beloofde op 23 mei jl. het dossier met een deskundige binnen uw kantoor te bespreken en er voor zorg te dragen dat de uitbetaling nu per omgaande zou plaats gaan vinden via een handmatige berekening en handmatige overboeking. Er zou slechts een paar dagen voor de bankverwerking nodig zijn. Ook zou uiterlijk op 31 mei jl. de zaak schriftelijk zijn afgewerkt. Heden moet ik constateren dat ook deze beloften niet zijn nagekomen, hetgeen ons niet verbaast, gelet op de vele beloften die u persoonlijk aan ons heeft gedaan tijdens een aantal telefoongesprekken, o.a. in december 1996 en januari 1997. Helaas zijn wij nu genoodzaakt de zaak in handen te geven van onze advocaat om te komen tot een vorm van invordering van het tegoed aan uitkering over het jaar 1996. Voorts zullen wij bij de daartoe bevoegde instanties een klacht indienen tegen de USZO..." Voorts werd in de brief verzocht om een reactie op de omstandigheid dat verzoekster als gevolg van een en ander tevens een probleem dreigde te ondervinden met betrekking tot haar ziektekostenverzekering en het eventuele gemis van de tegemoetkoming in de kosten daarvan door de werkgever.

1.8. USZO-Heerlen reageerde per brief van 24 juli 1997, waarin verzoekster excuses werden aangeboden voor de gang van zaken met betrekking tot haar uitkering en een antwoord werd gegeven op haar vragen betreffende haar ziektekostenverzekering. Tevens werd de volgende uitleg gegeven met betrekking tot de uitkering over, onder verwijzing naar een bij de brief gevoegde specificatie:

"...Het tweede punt, waar ik reeds verscheidene keren met uw echtgenoot over gesproken heb, heeft betrekking op de vordering van f 32.795,58. Deze vordering staat op de betalingsverantwoording en op de jaaropgave. U heeft destijds gevraagd om een verbeterde jaaropgave. De procedure omtrent de verbeterde jaaropgaven was toen reeds afgesloten. Ik heb u toen een brief gestuurd die u als bewijs kon overleggen aan de belastingdienst. Ik heb het probleem voorgelegd aan de Financiële dienst en samen met hen is een verbeterde loonkaart over 1997 samengesteld. Op deze loonkaart is de vordering tegen geboekt, waarover hieronder een uitleg. De vordering is ontstaan doordat uw invaliditeitspensioen over 1996 te hoog was vastgesteld. Het te hoog vastgestelde bedrag is echter nooit tot uitbetaling gekomen. Het bedrag dat nooit tot uitbetaling is gekomen, is wel als vordering vastgesteld. Dit bedrag zal nu in 1997 tegengeboekt worden en zal worden afgetrokken van hetgeen u in 1997 zult ontvangen. Dit wil zeggen dat het bedrag, waarover loonheffing afgedragen zal worden, een vrij laag bedrag zal zijn. Dit houdt in, voor wat betreft de loonheffing over 1996 betreft, dat er geen veranderingen meer doorgevoerd kunnen worden. Dit impliceert echter wel dat de schuld bij de jaaropgave van 1997 wordt tegengeboekt en dat over 1997 de loonheffing gering zal zijn. In 1998 zult u de eerste, correcte jaaropgave ontvangen..." Tot slot deelde USZO mee dat de nabetaaling van f 23.334,17 waar verzoekster nog recht op had, inmiddels naar haar bankrekening was overgemaakt.

1.9. USZO-Heerlen deelde verzoekster per brief van 4 oktober 1997 onder meer het volgende mee:

"...In de eerste plaats willen wij onze excuses aanbieden voor de gang van zaken. Bij deze

delen wij u mede, dat d.d. 24 juli 1997 aan u een bedrag van f 23.334,17 betaalbaar is gesteld. Hierbij is geen rekening gehouden met het feit dat in februari 1997 reeds een bedrag van f 20.000 aan u via een handbetaling uitgekeerd was. Het bedrag van f 23.334,17 is de definitieve, correcte eindafrekening van de nabetaling van uw invaliditeitspensioen. (...)

I. nvordering

Wij verzoeken u binnen zes weken na dagtekening van deze beslissing voornoemd bedrag terug te storten op ons rekeningnummer (...)."

1.11. Op de specificaties van verzoeksters uitkering over de maanden oktober en november 1997, onder de rubriek "vorderingen", was vermeld dat er per saldo nog een netto bedrag van f 508,26 openstond. USZO-Heerlen informeerde verzoekster er op 15 januari 1998 onder meer over dat deze vordering het gevolg was van de aanmelding van verzoekster als ziekenfondsverzekerde per 1 januari 1996 en de inhouding van de voor deze verzekering verschuldigde premies met terugwerkende kracht tot 1 januari 1997. **2.**

Het standpunt van verzoekers Het standpunt van verzoekers is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

3. Het standpunt van USZO-Hoofdkantoor te Heerlen

In reactie op de klacht en in antwoord op de in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman gestelde vragen deelde USZO Hoofdkantoor onder meer mee dat in de aan verzoekster gezonden brief van 24 juli 1997 (zie onder 1.9.) alle problemen aan de orde zijn gekomen die op dat moment speelden. Deze problemen waren opgelost door de benodigde financiële en fiscale correcties uit te voeren. Daarmee was de kwestie als afgedaan beschouwd. Nadat was gebleken dat aan verzoekster tweemaal - in februari en in juli 1997 - een bedrag van f 20.000 was overgemaakt, was haar een voorstel tot terugbetaling gedaan. Verzoeksters stelling dat haar invaliditeitspensioen niet zou zijn uitbetaald is niet helemaal juist omdat haar maandelijks een WAO-conforme uitkering, aangevuld met een invaliditeitspensioen wordt overgemaakt. In de periode januari - maart 1997 gebeurde dit bij wijze van voorschot en sedert april 1997 via het geautomatiseerd systeem. **4. De reactie van verzoekers** In hun reactie op het standpunt van USZO-Heerlen deelden verzoekers onder meer mee, dat uit hun brieven aan USZO al bleek dat nog niet alle van de door hen aangevoerde punten correct waren afgehandeld en met name was opgevallen dat op hun brief van 23 december 1996 geen inhoudelijke reactie was gevolgd.

5. Het commentaar van verzoekers

In reactie op het verslag van bevindingen deelden verzoekers onder meer mee dat in de brief van USZO van 15 januari 1998 was verwezen naar een brief van "oktober 1997" in zake de terugbetaling van het voorschot. Volgens verzoekers hebben zij deze brief nooit ontvangen en hun rechtsbijstandsverzekeraar evenmin. Uit het verslag is opgemaakt dat het ging om de onder 1.10. bedoelde brief waarin is gesproken over een definitieve en correcte eindafrekening. Volgens verzoekers kon daarvan echter geen sprake zijn. Zij verklaarden zich bereid om het ten onrechte ontvangen bedrag terug te betalen. Volgens hen diende, mede gelet op het tegoed aan uitkering, duidelijk te zijn hoe hoog het werkelijk

verschuldigde bedrag is. Tenslotte stelden verzoekers dat USZO de samenstelling van het gevorderde bedrag van f 508,26 aan ziekenfondspremie niet heeft duidelijk gemaakt, gelet op de vermelding van een netto bedrag op de betalingsverantwoording enerzijds en het feit dat de verschuldigde bijdragen bestonden uit een fiscale bijtelling van een bruto werkgeversaandeel en een netto inhouding van het werknemersdeel anderzijds.

Beoordeling

1. Betreffende de definitieve afrekening over 1996

1.1. Verzoekster drong er in haar brief van 28 november 1996 aan USZO-Heerlen op aan dat op korte termijn een beslissing zou worden genomen met betrekking tot de toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering en dat deze uitkering nog in het belastingjaar 1996 aan haar kon worden uitbetaald. Bij een betaling van de uitkering in 1996 zou het eventuele fiscaal nadelige gevolg van een uitbetaling in het belastingjaar 1997 kunnen worden vermeden. Bij beschikkingen van 4 en 5 december 1996 werd verzoekster met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 1996 een uitkering toegekend. Van de intenties van USZO-Heerlen om het - aanzienlijke - bedrag van de aan verzoekster toekomende uitkering rond half december 1996 op haar rekening te laten bijschrijven, is echter door onvoldoende nauwkeurig handelen niets terecht gekomen. Het kan bij de massale verwerking van gegevens door uitkeringsinstellingen zoals USZO-Heerlen gebeuren dat er een fout wordt gemaakt. De constatering dat er een fout is gemaakt, dient er dan echter wel toe te leiden dat deze vlot en afdoende wordt hersteld. In dit opzicht is USZO-Heerlen jegens verzoeksters tekort geschoten, omdat weliswaar de onjuiste betalingsopdracht is geblokkeerd, maar is verzuimd om tevens het aan verzoekster toekomende bedrag van haar uitkering direct - nog in december 1996 - op haar rekening te doen bijschrijven.

1.2. Nadat USZO-Heerlen aan verzoekster in februari 1997 een voorschotbetaling van f 20.000 had overgemaakt, werd, ondanks diverse rappels van de zijde van verzoekers, pas eind juli 1997 de nabetalingsbetaling betreffende de uitkering over 1996 op verzoeksters rekening bijgeschreven. Ook deze betaling was niet correct, omdat was verzuimd om rekening te houden met de voorschotbetaling van februari 1997. Als gevolg daarvan werd verzoekster per brief van 4 oktober 1997 weer betrokken in een terugvorderingsactie. Een en ander getuigt dan ook niet van de nauwkeurigheid en snelheid van handelen die bij administratieve bewerkingen als de hiervoor bedoelde mag worden verwacht. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

2. Betreffende de beantwoording van de brief van 23 december 1996 en de nakoming van gedane toezeggingen

2.1. Verzoekers deden per brief van 23 december 1996 bij USZO-Heerlen hun beklag over de gang van zaken met betrekking tot de betaling van verzoeksters uitkering. Tevens klaagden zij over het uitblijven van een schriftelijk bericht over de met de uitkering gemaakte fout, de vertraging in de betaling en de telefonische onbereikbaarheid van USZO-medewerkers, onder verwijzing naar hun brief van 28 november 1996 betreffende

de mogelijke fiscale nadelen van een uitbetaling in 1997. Een uitkeringsinstelling zoals USZO behoort op klachten van uitkeringsgerechtigden voortvarend en adequaat te reageren. In dit geval is dit ten onrechte niet gebeurd, noch direct naar aanleiding van de brief van 23 december 1996, noch via de correspondentie over de problemen die zich in de loop van 1997 nog met betrekking tot verzoeksters uitkering hebben voorgedaan.

2.2. Niet alleen de klacht van 23 december 1996, maar ook de verwijzing naar de mogelijke fiscale consequenties van een uitbetaling in 1997 had USZO aanleiding moeten geven tot een reactie. Zoals hiervoor, onder 1. is overwogen, is het feit dat de uitkering over 1996 pas is betaald in het belastingjaar 1997 het gevolg van fouten die bij USZO zijn gemaakt. Het is mogelijk dat verzoekers als gevolg van deze fouten worden geconfronteerd met voor hen in fiscaal opzicht nadelige gevolgen. Het was dan ook passend geweest dat USZO, in reactie op verzoekers mededeling betreffende dit eventueel optredende gevolg, hun actief had geïnformeerd over de mogelijkheid om een verzoek om vergoeding van dit eventuele nadeel in te dienen. Van een dergelijke mededeling aan verzoekers is echter niet gebleken. Deze overweging geeft daarom aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

2.3. Verzoekers wezen in hun brieven aan USZO van 23 december 1996 en 20 februari 1997 op de telefonisch gedane toezeggingen aan hen met betrekking tot een vlot herstel van de met verzoeksters uitkering gemaakte fouten. USZO heeft deze toezeggingen niet weersproken. Gelet op de feiten en omstandigheden met betrekking tot de finale afwikkeling van de problemen rond de uitkering, met name de daarmee gemoeide termijn, is duidelijk dat deze toezeggingen niet gestand zijn gedaan. Dit is niet correct. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van USZO-Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond. **AANBEVELING** Het Landelijk instituut sociaal verzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat USZO-Heerlen alsnog de klacht in de brief van verzoekers van 23 december 1996 alsnog behandelt en hun tevens informeert met betrekking tot de eventuele vergoeding van een mogelijk nadeel voor hen als gevolg van een verzuim van USZO.