



Rapport

Datum: 14 juli 1998

Rapportnummer: 1998/276

Klacht

Op 6 februari 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw P. te Haarlem, 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 verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat USZO-Heerlen:

1. tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (4 februari 1998) nog geen uitleg heeft verstrekt met betrekking tot de vordering die was vermeld op de betalingsverantwoording van januari 1997 en de daarop volgende maanden;
2. nog geen beslissing heeft genomen op haar bezwaarschrift van 29 juli 1997, en;
3. met ingang van de maand januari 1998 is overgegaan tot verrekening van de vordering door middel van een maandelijks inhouding van f 800 op haar uitkering.

ACHTERGROND

1. Algemene wet bestuursrecht

(Wet van 4 juli 1992, Stb. 315) Artikel 7:10:

- "1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen worden geschaad of ermee instemmen."

2. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wet van 18 februari 1966, Stb. 84)

Artikel 87c:

"In afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht beslist het Landelijk instituut sociale verzekeringen binnen dertien weken na ontvangst van het bezwaarschrift." **ONDERZOEK** In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het Lisv een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. USZO Hoofdkantoor deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. Feiten

1.1. Verzoeksters inkomen bestaat sedert 1988 uit loon uit dienstbetrekking en een uitkering in verband met haar (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid. Deze uitkering wordt vanaf 1 januari 1996 verzorgd door het verwerkingscentrum van de Stichting Uitvoeringsinstelling Sociale Zekerheid voor Overheid en onderwijs te Heerlen (USZO-Heerlen). Verzoeksters uitkering diende in verband met een toename van de mate van haar arbeidsongeschiktheid per 28 maart 1996 te worden gewijzigd. USZO-Heerlen informeerde verzoekster er per brief van 4 februari 1997 onder meer over dat haar verhoogde WAO-conforme uitkering zou worden uitbetaald aan haar werkgever, omdat haar dienstverband van 19,5 uur per week nog niet was beëindigd. Dit dienstverband betrof een functie waarin verzoekster was herplaatst, in verband waarmee zij een herplaatsingstoelage genoot.

1.2. USZO-Heerlen had verzoekster inmiddels per circulaire van januari 1997 geïnformeerd over een mogelijke aanpassing van haar herplaatsingstoelage en de omstandigheid dat de definitieve vaststelling van deze toelage afhankelijk was van het tijdstip waarop haar werkgever een opgave zou verstrekken van haar nieuwe jaarinkomen in 1997. Tevens werd er op gewezen dat zij daardoor mogelijk

tijdelijk teveel toelage zou ontvangen. De eventueel teveel betaalde toelage zou worden verrekend met haar uitkering.

1.3. Verzoekster ontving over de maanden januari, februari en maart 1997 een WAO-conforme uitkering en een herplaatsingstoelage. Op de betalingsverantwoording van deze maanden was onder "vorderingen" een bedrag vermeld van netto f 513,85. Verzoekster ontving over de maand april 1997 en volgende geen herplaatsingstoelage meer. Op de betalingsverantwoording van deze maand was onder "vorderingen" vermeld het saldo van netto f 513,85 en een nieuwe vordering van netto f 1.623,06, in totaal f 2.136,91 (bruto f3.226,78).

1.4. Verzoekster deed USZO-Heerlen per aangetekende brief van 13 mei 1997 het volgende verzoek:

"...Met ingang van april 1997 is de herplaatsingstoelage ingehouden en wil ik graag weten waarop deze intrekking is gebaseerd. (...) Uw schrijven tegemoet ziende..."

1.5. USZO-Heerlen deelde verzoekster per brief van 9 juli 1997 onder meer het volgende mee:

"...Gedurende 1996 hebben we er alles aan gedaan om uw uitkering juist vast te stellen. Nu komt daarbij een aantal onregelmatigheden aan het licht. Sommige uitkeringen waaronder die van u blijken helaas te hoog vastgesteld. Spijtig genoeg zijn wij nu pas in de gelegenheid u over de financiële afwikkeling van de vordering te informeren, waarvoor onze excuses. Over het hele jaar 1996 heeft u blijkens een herberekening f513,84 (netto) ten onrechte ontvangen. In februari en april 1997 hebben wij u medegedeeld dat uw

uitkering met terugwerkende kracht herzien is, waardoor vorderingen zijn ontstaan van respectievelijk f 0,01 en f 1.623,06 (netto). In februari en april 1997 hebben wij u medegedeeld dat er mutaties met terugwerkende kracht hebben plaatsgevonden over het jaar 1996, waardoor vorderingen zijn ontstaan van f 615,72 en f 2.611,06 (bruto). Per saldo heeft u een bedrag van f 2.136,91 netto en een bedrag van f 3.226,78 bruto ten onrechte ontvangen. **Beslissing vordering** Wij zijn verplicht het bedrag van f 2.136,91 netto en f 3.226,78 bruto van u terug te vorderen. Het bruto bedrag dat u moet terugbetalen bestaat voor een deel uit loonbelasting en premie volksverzekeringen, die wij voor u aan de belastingdienst hebben afgedragen. De belastingdienst staat ons niet toe, dit na afloop van een kalenderjaar nog te corrigeren. Doordat u ook de loonbelasting en de premie volksverzekeringen terugbetaalt, betaalt u meer dan u van ons (netto) heeft ontvangen. Daar staat echter iets tegenover. Wanneer u het bedrag terugstort kunt u bij aangifte voor de inkomstenbelasting dat bedrag opgeven als "negatief loon". Uw belastbare inkomen wordt daardoor minder. U betaalt dan voor dit jaar minder inkomstenbelasting en premie volksverzekeringen. Wanneer wij het bruto teveel betaalde verrekenen met uw uitkering, dan brengen wij het bedrag dat wordt verrekend, in mindering op uw belastbare inkomen. In de maanden waarin wij het teveel betaalde verrekenen betaalt u dus minder loonheffing..." Tevens werd verzoekster gevraagd om het bijgevoegde formulier "Beoordeling Aflossingscapaciteit" ingevuld te retourneren ten behoeve van de vaststelling van een terugbetalingsregeling. Ook was een bijlage bijgevoegd met informatie over het maken van bezwaar tegen de terugvorderingsbeslissing.

1.6. Verzoekster reageerde per aangetekende brief van 29 juli 1997, waarin zij USZO-Heerlen onder meer het volgende meedeelde:

"...Ik heb noch in februari noch in april enig bericht ontvangen over het ontstaan van vornoemde vorderingen. Uw brief van 9 juli is de eerste berichtgeving daarover. Graag ontvang ik nadere informatie over de opbouw van de vordering. Welke bedragen zou ik verschuldigd zijn? Over welke perioden? Betreft het de WAO-conforme uitkering of de herplaatsingstoelage? U dient deze brief als een bezwaarschrift aan te merken. Na ontvangst van uw antwoord zal ik mijn bezwaar nader onderbouwen. Ik neem aan dat u niet tot daadwerkelijke invordering overgaat zolang dit bezwaarschrift nog in behandeling is. Mocht dit anders zijn dan verneem ik dat graag van u en zal ik er voor zorgen dat het betalingsverantwoordingsformulier in uw bezit komt. Terzijde merk ik op dat ik bij de brief van 13 mei 1997 (aangetekend verzonden) het USZO heb verzocht mij te berichten over de gronden van de beslissing mijn herplaatsingstoelage te beëindigen. Hierop heb ik nog geen reactie van u ontvangen. Kan ik die spoedig verwachten?..."

1.7. Verzoekster ontving in oktober 1997 een bijschrijving van f 8.525,70. Volgens de betalingsverantwoording betrof dit bedrag de WAO-comforme uitkering en de herplaatsingstoelage van oktober 1997, alsmede een nabetaling betreffende de herplaatsingstoelage over 1996.

1.8. USZO-Heerlen deelde verzoekster per brief van 14 november 1997, onder verwijzing naar de beslissing tot terugvordering van 9 juli 1997, onder meer het volgende mee:

"...Tot op heden hebben wij de gevraagde gegevens, dan wel een voor ons acceptabel

voorstel van uw kant hoe de vordering door u wordt terugbetaald, niet in ons bezit. In de betreffende wetgeving is opgenomen dat de zogeheten beslagvrije voet in gevallen als deze vervalt met als gevolg dat uw gehele uitkering voor verrekening van de schuld in aanmerking komt. Ingaande de maand januari 1998 zal deze verrekeningswijze (in uw geval een verrekening ter grootte van f 800,- per maand) in uw situatie gehanteerd worden. Indien u alsnog het formulier "Beoordeling Aflossingscapaciteit" (inclusief een verrekeningsvoorstel) wilt inzenden, kunt u gebruik maken van bijgaand exemplaar. Voor de goede orde attenderen wij u erop dat het indienen van een bezwaarschrift géén opschortende werking heeft op het verrekenen van uw schuld bij de USZO..."

1.9. USZO-Heerlen informeerde verzoekster per brief van 18 november 1997 over onder meer de volgende beslissingen:

"...Naar aanleiding van de invoering van de Wet Privatisering ABP (WPA) hebben wij uw huidige herplaatsingstoelage (HPT) met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 1996 omgezet naar een HPT op grond van het Pensioenreglement (PR) van de Stichting Pensioenfonds ABP. De uitvoering van deze regeling is opgedragen aan de Stichting USZO. **Omzetting van herplaatsingstoelage** Op 31 december 1995 had u recht op één HPT op grond van de ABP-wet. Deze uitkering is vanaf 1 januari 1996 omgezet naar één nieuw HPT op grond van het Pensioenreglement. Dit houdt in dat vanaf genoemde datum uw herplaatsingtoelage wordt opgebouwd uit een WAO-conforme uitkering, een invaliditeitspensioen en eventueel nog een stukje herplaatsingstoelage. **Berekening van uitkering** De nieuwe uitkering is vastgesteld op basis van een berekeningsgrondslag. Deze grondslag is afgeleid van het inkomen uit uw oorspronkelijke betrekking waarop uw eerdere HPT is gebaseerd. Uw nieuwe uitkering wordt verder bepaald door het salaris uit uw herplaatsingbetrekking(en). De uitkering wordt (in principe) voortaan slechts eenmaal per jaar aan dat salaris aangepast op een vastgestelde peildatum. Uw uitkering is het bedrag dat nodig is om het inkomen uit uw herplaatsingsbetrekking aan te vullen tot het niveau van de berekeningsgrondslag HPT. Voor de opbouw van uw uitkering verwijzen wij u naar de betalingsverantwoording. **Wijziging WAO-conforme uitkering** Middels de beslissing wijziging WAO-conforme uitkering hebben wij u meegedeeld dat met ingang van 28 maart 1996 de mate van uw arbeidsongeschiktheid is toegenomen en vastgesteld op 80%-100%. Uw WAO-conforme uitkering is daarom op 28 maart 1996 herzien. Dit heeft ook gevolgen voor uw herplaatsingtoelage. Daarom hebben wij het volgende besluit genomen. **Beëindiging herplaatsingtoelage** Met ingang van 1 juni 1996 wordt uw herplaatsingtoelage beëindigd.

I. nvaliditeitspensioen

Op 1 januari 1996 had u tevens recht op een invaliditeitspensioen. Dit recht blijft bestaan. Echter tot de datum waarop u wordt ontslagen uit uw huidige betrekking zal dat pensioen worden berekend aan de hand van de mate van arbeidsongeschiktheid zoals die was vastgesteld vóór de verhoging daarvan. (...)

Verrekening(en) De wijzigingen zoals genoemd in deze beslissing hadden echter reeds in moeten gaan op **1 juni 1996**.. Dit betekent dat u over de periode van 1 juni 1996 tot 1 december 1997 ten onrechte herplaatsingtoelage heeft ontvangen. Hoeveel het bedrag

van het ten onrechte betaalde is, kunnen wij u thans nog niet mededelen omdat de berekening daarvan automatisch wordt uitgevoerd. Zodra het bedrag bekend is, zullen wij u hierover nader informeren alsmede ingaan op de wijze waarop terugbetaling moet plaatsvinden. Abusievelijk is in de maand oktober 1997 ten onrechte een nabetaling aan u overgemaakt. U had een bruto Wao-conforme uitkering

(exclusief vakantietoelage) mogen hebben van f 1.398,05 en een bruto invaliditeitspensioen (inclusief vakantietoelage) van f55,73. Over de afhandeling van het teveel genotene zullen wij u ook in bovengenoemd schrijven informeren..." Door middel van een separate brief van 18 november 1997 informeerde USZO-Heerlen verzoekster over het volgende:

"...De door ons toegepaste verplichte ziekenfondsverzekering hebben wij met terugwerkende kracht tot 1 januari 1996 beëindigd. Uw uitkering over de periode 1 januari 1997 tot 1 september is langs automatische weg hersteld. Een hierop betrekking hebbende betalingsverantwoording is u in de maand september 1997 toegezonden. Over het jaar 1996 is correctie van de loongegevens niet meer mogelijk. (...) Als gevolg van de uitvoeren correctie zal de vordering welke ten gevolge van de premieberekening over de periode 1 januari 1996 tot 1 december 1996 is ontstaan, een bedrag van f 513,84, weer ongedaan gemaakt worden. Als gevolg van het beëindigen van de verplichte ziekenfondsverzekering is aan u over de maand december 1996 een bedrag van f45,16 te weinig overgemaakt. Dit bedrag zal binnenkort middels een afzonderlijke betaling aan u worden overgemaakt. Aangezien u omtrent deze betaling geen afzonderlijke betalingsverantwoording zal worden toegezonden verzoek ik u deze brief als zodanig aan te merken..."

1.10. USZO-Heerlen ontving op 20 november 1997 via verzoeksters werkgever het formulier Beoordeling aflossingscapaciteit, met een, ongedateerde, rappelbrief, waarin werd verwezen naar verzoeksters herhaalde verzoeken om een specificatie van de vorderingen en de telefonische contacten tussen USZO-Heerlen en de personeelsadviseur van de werkgever over een toelichting op de vordering.

1.11. In en over de maanden januari en februari 1998 werd op verzoeksters netto WAO-uitkering en haar invaliditeitspensioen van in totaal f 907,24 per maand een bedrag van f 800 ingehouden. Het verschil van f 107,24 werd naar haar bankrekening overgemaakt. Na een telefonisch contact tussen een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman en USZO-Hoofdkantoor op 16 februari 1998 is de inhouding voorlopig stopgezet.

1.12. USZO-Heerlen informeerde verzoekster per brief van 19 maart 1998, met als onderwerp haar bezwaarschrift van 29 juli 1997, over onder meer het volgende: "Allereerst bieden wij onze verontschuldiging aan voor de late reactie. In uw brief d.d. 29 juli 1997 maakt u bezwaar tegen de beslissing d.d. 9 juli 1997, waarin wordt medegedeeld dat er een verplichting is van u de volgende bedragen terug te vorderen f513,84 en f 1.623,06 netto en f 615,72 en f 2.611,06 bruto. In verband hiermee delen wij u bij wijze van inlichtingen het volgende mede. (...) De in december 1996 ten onrechte vastgestelde

vordering ad f 513,84 zal van uw totale netto vordering worden afgeboekt. Betreffende het bedrag van f 615,72 delen wij u mede dat na uitgebreid onderzoek onzerzijds niet valt te achterhalen hoe deze vordering in februari 1997 over maart 1996 heeft kunnen ontstaan. Deze vordering dient derhalve dan ook buiten invordering gesteld te worden. Wij hebben de verantwoordelijke administratieve verwerkingseenheid (...) de opdracht gegeven dit bedrag af te boeken. Met ingang van 28 maart 1996 is uw arbeidsongeschiktheidspercentage opgehoogd naar 80-100%. Op grond van dit arbeidsongeschiktheidspercentage vervalt het recht op een herplaatsingstoelage en krijgt u recht op een invaliditeitspensioen. Echter op grond van artikel 8.7 lid 2 van het pensioenreglement wordt de verhoging van uw arbeidsongeschiktheidspercentage tot het tijdstip van beëindiging van uw herplaatste betrekking in mindering gebracht op uw invaliditeitspensioen. Dit betekent dat u tot de datum van de beëindiging van uw dienstverband, in uw herplaatste betrekking, recht heeft op een invaliditeitspensioen dat behoort bij het arbeidsongeschiktheidspercentage van 45-55%. In april 1997 is er e.e.a. aangepast in het systeem en wordt de herplaatsingstoelage met terugwerkende kracht teruggevorderd tot 22 september 1996. Hierdoor ontstaat er over de periode 22 september 1996 tot en met 31 december 1996 een bruto vordering van f 2.611,06 (...) Over de periode 01 januari 1997 tot 01 april 1997 ontstaat een netto vordering van f 1.623,06 (...) Toelichting vordering december 1997 Hieronder zullen wij u tevens een toelichting geven op de vorderingen van f 5.404,92 netto en f 5.868,74 bruto, die in de bestreden beslissing van 9 juli 1997 niet zijn aangegeven. In oktober 1997 treed er een fout op in het geautomatiseerde systeem waardoor uw herplaatsingstoelage abusievelijk met terugwerkende kracht tot 22 september 1996 weer tot uitbetaling komt (...), waardoor u dus feitelijk de herplaatsingstoelage dubbel krijgt uitgekeerd terwijl u vanaf 01 juni 1996 geen recht meer heeft op herplaatsingstoelage. Bij beslissing d.d. 18 november 1997 wordt uw recht op herplaatsingstoelage respectievelijk invaliditeitspensioen ingaande 01 januari 1996 nader vastgesteld. Dit is in het geautomatiseerde systeem verwerkt in december 1997 waardoor de herplaatsingstoelage met terugwerkende kracht wordt teruggevorderd. Hierdoor ontstaat er een bruto vordering over de periode 01 juni 1996 tot en met 31 december 1996 ad f 5.404,92 en een netto vordering betreffende de periode 01 januari 1997 tot en met 30 november 1997 ad f 5.868,74 (...) Op grond van het bepaalde in artikel 6:203 van het Burgerlijk Wetboek kan een bedrag dat onverschuldigd is uitbetaald worden teruggevorderd. Voorts bestaat op grond van het bepaalde in artikel 6:127 van het BW, indien de uitkeringsinstantie en de uitkeringsgerechtigde beiden een vordering tegenover elkaar hebben, de mogelijkheid dat deze vorderingen met elkaar worden verrekend. Hopende u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u zich wenden tot de (in het briefhoofd genoemde; N.o.) behandelaar. Graag vernemen wij van u, of u na kennisneming van het vorenstaande, uw bezwaar nog behandeld wilt zien."

1.13. Verzoekster deed USZO-Heerlen per aangetekende brief van 14 april 1998 het volgende verzoek:

"...Alhoewel ik uw uitleg in uw brief van 19 maart 1998, kenmerk (...) waardeer blijven er

desondanks onduidelijkheden bestaan. Over het volgende wordt ik nog graag geïnformeerd:

- Een overzicht welk bedrag aan HPT per maand is uitgekeerd en waarop recht bestond; aangezien er blijkens uw brief van 19 maart 1998 meerdere vorderingen bestaan geven de door u toegevoegde bijlagen mij onvoldoende inzicht. - Op welke artikelen wordt het al dan niet bestaan van HPT en IP gebaseerd. - Zijn de bedragen genoemd op pagina 2 van uw brief van 19 maart 1998, 2e alinea, meegenomen in de bedragen van f 5.404,92 en f5.868,74. Dezelfde vraag geldt voor de door u gemelde dubbele betaling in het najaar van 1997. Overigens verkeer ik in de mening dat verrekening slechts mogelijk is als de wederzijdse partijen niet van mening verschillen over het bestaan en/of de hoogte van de uitkering. Tenslotte breng ik onder uw aandacht dat ik sinds 24 maart 1997 gedeeltelijk en 5 november 1997 volledig hersteld ben voor mijn functie bij de Gemeente H. Ik ben van mening dat ik m.i.v. 24 mei 1997 weer voldoe aan de voorwaarden gesteld in artikel 9.1. van het Pensioenreglement Stichting Pensioenfonds ABP. Mijn werkgever heeft u hierover geïnformeerd. De HPT-betalingen zijn echter tot op heden niet hervat..."

2. Het standpunt van verzoekster

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

3. Het standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen

3.1. In reactie op de klacht verwees USZO BV wat betreft het klachtonderdeel over het uitblijven van informatie over de vordering naar de brief van 19 maart 1998 die aan verzoekster is gezonden.

3.2. In verband met de klacht over het uitblijven van een beslissing op het bezwaarschrift van 29 juli 1997, verwees USZO naar zijn brief aan de Nationale ombudsman van 14 april 1998, in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman naar een vergelijkbare klacht over een gedraging van USZO. Deze brief hield onder meer het volgende in: "...In 1997 heeft USZO BV, toen nog de Stichting USZO geheten, een actie uitgevoerd om het debiteurenbestand te schonen en heeft zij de desbetreffende cliënten aangeschreven inzake de uitstaande vorderingen. Naast deze eenmalige schoningsactie zijn de vorderingen ook een structureel aandachtspunt geworden. In een voor bezwaar vatbare beslissing zijn dientengevolge in 1997 in totaal 17.000 cliënten aangeschreven inzake een vorderingsbedrag en over de wijze waarop ons inziens verrekening dient plaats te vinden. Van de bezwaarmogelijkheid hebben 1200 cliënten gebruik gemaakt. Deze bezwaarschriften zijn bij de Afdeling Bezwaar en Beroep van USZO BV binnengekomen op een moment dat zij zich vanwege de in snel tempo wijzigende wet- en regelgeving toch al geconfronteerd zag met een verhoogde instroom van "normale" bezwaarschriften.

Deze extra instroom veroorzaakte een verdubbeling van het totale aantal bezwaarschriften dat in behandeling was. Het zal duidelijk zijn dat de formatie hierop niet berekend was. De afdeling Bezwaar en Beroep heeft hier direct op gereageerd door een plan van aanpak (...) te maken met als doelstelling de organisatie aan te passen aan de ontstane organisatie. Onderdeel hiervan was het aantrekken van nieuwe medewerkers. Daarnaast is op het

organisatorische vlak besloten de behandeling van de vorderingsbezwaarschriften binnen de afdeling Bezwaar en Beroep gescheiden van de "normale" bezwaarschriften te laten plaatsvinden. De reden daarvan was gelegen in het grote aantal gelijksoortige bezwaarschriften, die in de afhandeling veel complexer bleek te zijn dan de andere bezwaarschriften. Door het doorvoeren van specifieke taakspecificatie wordt de benodigde kennis opgedaan op dit gebied, welke tevens aangewend kan worden voor een kwaliteitsverbetering in het primaire proces waardoor de motivering van een terugvorderingsbeslissing in de toekomst gefundeerder zal zijn. Het natraject vorderingen behelst een projectmatige aanpak van de vorderingen welke in 1997 en 1998 (zijn) binnen(ge)komen. Als onderdeel van deze projectaanpak is allereerst personeel aangetrokken dat een start kon maken met de organisatie en afhandeling van deze bezwaarschriften. De aanvang van het project is 1 januari j.l. geweest. Na een inwerkperiode van ruim twee maanden blijkt de inzet van de betreffende medewerkers nu tot duidelijker resultaat te leiden. Gebleken is dat de gemiddelde behandelingsduur van een vorderingsbezwaarschrift 20 uren bedraagt. Dit wordt veroorzaakt door de enorme complexiteit van het inzichtelijk maken van de opbouw van de vordering, gesplitst in een wettelijk en een bovenwettelijk deel. Bij de behandeling van het bezwaarschrift wordt veelal gekeken naar de regeling, de bijbehorende berekeningen en de opbouw van de vordering. Tot mijn spijt ben ik op dit moment nog niet in staat een exacte planning te geven wanneer de vorderingsbezwaarschriften, ingediend in 1997, afgehandeld kunnen zijn. Hiervoor wordt op zo kort mogelijke termijn een masterplan opgesteld. Op grond van het ontbreken van een goede planning hebben wij de cliënten nog niet nader geïnformeerd over de termijn van afhandeling van het ingediende bezwaarschrift..."

3.3. In reactie op verzoeksters klacht over de inhouding van f 800 op haar uitkering ingaande de maand januari 1997 deelde USZO mee dat:

"...dit berust op een misverstand. Bij de "invorderingsgroep" van het verwerkingscentrum Heerlen is 9 juli 1997 de hoogte van de vordering vastgesteld en is de door (verzoekster; N.o.) bestreden beslissing genomen. Als bijlage bij deze beslissing is een zogenoemd formulier ten behoeve van de beoordeling aflossingscapaciteit (bac-formulier) meegezonden. In de beslissing wordt (verzoekster; N.o.) verzocht het bac-formulier binnen zes weken te retourneren. Aangezien het betreffende formulier op 14 november 1997 nog niet was ontvangen is er een rappel verzonden. Op dit rappel heeft betrokkene kennelijk alsnog het bac-formulier met een begeleidend schrijven van de Facilitaire Dienst van de gemeente H. aan de USZO BV doen toekomen. Een afschrift van dit schrijven hebben wij d.d. 2februari 1998 (via de Nationale ombudsman: N.o.) ontvangen. Gebleken is dat deze brief nimmer bij de "invorderingsgroep" is aangekomen. Evenmin is deze brief terug te vinden in het dossier. De brief is echter wel bij de centrale postverwerking van USZO-Heerlen ingeboekt op 20 november 1997. Aangezien voornoemde brief niet bij de "invorderingsgroep" is ontvangen, heeft de "invorderingsgroep" de standaard procedure gevolgd, welke wordt gehanteerd bij het **niet** retourneren van een bac-formulier. Kort gezegd behelst deze procedure dat indien een bac-formulier niet wordt geretourneerd, ambtshalve een inhouding van f 800,- per maand wordt vastgesteld. Deze inhouding wordt

gecontinueerd tot het moment dat de betreffende belanghebbende in contact treedt met de "invorderingsgroep" en een andere afspraak wordt gemaakt met betrekking tot de in te houden gevolgen. Nu is komen vast te staan dat het bac-formulier in het ongereede is geraakt, zal in samenspraak met (verzoekster; N.o.) alsnog een nadere afspraak dienen te worden gemaakt met betrekking tot de vaststelling van de maandelijkse inhoudingen. Wij hebben de "invorderingsgroep" verzocht op korte termijn contact op te nemen met (verzoekster; N.o.) ten einde een voor beide partijen aanvaardbaar bedrag van de maandelijkse inhouding vast te stellen. Wij bieden onze excuses aan voor het hierdoor ontstane ongerief..."

3.4. In antwoord op de gestelde vragen deelde USZO tenslotte het volgende mee:

1. betreffende de gevolgen van de beslissing van 4 februari 1997

"...Omtrent de gevolgen van de verhoging van de mate van arbeidsongeschiktheid naar 80% of meer is bij brief d.d. 19 maart 1998 uitsluitend gegeven aan (verzoekster; N.o.)

Bij de behandeling van het bezwaarschrift is gebleken dat de vordering van f 513,84 ten onrechte is opgelegd. Inmiddels is de opdracht verstrekt dit bedrag van de totale vordering af te boeken..."

2. betreffende de aan verzoekster verstrekte informatie

"...Indien een belanghebbende in het genot is van een herplaatsingstoelage ten laste van de Stichting Pensioenfonds ABP wordt jaarlijks het inkomen uit de herplaatste betrekking (met ingang van 1 januari van het betreffende jaar) nader vastgesteld overeenkomstig het zogeheten peildatumsysteem. In het kader van de nadere vaststelling van het herplaatst inkomen met ingang van 1 januari 1997 is aan (verzoekster; N.o.) in januari 1997 een tweetal brieven toegezonden ter toelichting van het vorenstaande. (...) Voor de goede orde merken wij op dat deze verzending langs geautomatiseerde weg heeft plaatsgevonden. Aangezien het recht op herplaatsingstoelage met ingang van 1 juni 1996 is beëindigd, zijn in de onderhavige kwestie deze inlichtingen brieven abusievelijk aan betrokkene toegezonden. De oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat de correctie van het recht op herplaatsingstoelage eerst in april respectievelijk december 1997 heeft plaatsgevonden..."

3. betreffende de toepassing van artikel 57 WAO "...Bij de door (verzoekster; N.o.) bestreden beslissing wordt een bedrag van f 615,72 teruggevorderd. Het betreft in casu kennelijk een bedrag van ten onrechte uitbetaalde WAO-conforme uitkering. Bij de behandeling van het bezwaarschrift is gebleken dat dit bedrag ten onrechte van betrokkene wordt teruggevorderd. Inmiddels is de verantwoordelijke administratieve verwerkingseenheid de opdracht gegeven dit bedrag van de totale vordering af te boeken. Gezien het vorenstaande vervalt de vordering met betrekking tot de WAO-conforme uitkering waardoor de toepassing van artikel 57b is komen te vervallen..." **BEOORDELING**

1. betreffende de vordering per januari 1997

1.1. Verzoekster klaagt er ten eerste over dat USZO-Heerlen haar tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (4 februari 1998) nog geen uitleg had gegeven met betrekking tot het bedrag dat in de rubriek "vordering" was vermeld op de

betalings-

verantwoording van de maanden januari 1997 en de daarop volgende maanden.

USZO-Hoofdkantoor deelde verzoekster op 9 juli 1997 mee, dat na herrekening was gebleken dat haar uitkering over 1996 te hoog was vastgesteld en dat het ten onrechte ontvangen bedrag van haar werd teruggevorderd.

1.2. De vermelding van een bedrag in de rubriek "vordering" van de betalingsverantwoording van januari 1997 impliceert dat het niet alleen betreft de constatering dat dit bedrag teveel is betaald, maar vooral ook dat verzoekster dit diende terug te betalen. Onder deze omstandigheid had verzoekster rond het tijdstip waarop zij de betalingsverantwoording van januari 1997 ontving tevens een bericht moeten krijgen met uitleg omtrent de aard van de vordering en de gevolgen daarvan. In het geval dat een dergelijke uitleg niet direct mogelijk was, had verzoekster, bijvoorbeeld via een bijsluiter bij de betalingsverantwoording, duidelijk moeten worden gemaakt wanneer zij wel een inhoudelijk bericht over de vordering en een terugbetaling daarvan mocht verwachten. In dit opzicht voldeed de brief van 9 juli 1997 niet, omdat dit bericht niet alleen veel te laat kwam - ruim 5 maanden na de eerste mededeling van de vordering via de betalingsverantwoording van januari 1997 - maar door een ontoereikende uitleg over de berekening van het teruggevorderde bedrag ook in informatief opzicht te kort schoot.

1.3. Verzoekster deed USZO-Heerlen per brief van 29 juli 1997 het verzoek om haar onder meer duidelijk te maken of de vordering haar WAO-conforme uitkering of haar herplaatsingstoelage betrof en over welke periode er teveel was betaald. USZO-Heerlen reageerde op dit verzoek per brief van 19 maart 1998, onder verwijzing naar de brief van 18 november 1997 betreffende de ongedaanmaking van de vordering van te weinig ingehouden ziekenfondspremies. Ook deze reactie is veel te lang uitgebleven. Overigens kon de brief van 18 november 1997 niet als een adequate reactie op de brief van verzoekster van 29 juli 1997 worden aangemerkt: deze brief bevatte geen verwijzing naar verzoeksters brief van 29 juli 1997 en handelde slechts over de gevolgen van de beëindiging van verzoeksters ziekenfondsverzekering. De onderzochte gedraging van USZO-Heerlen is op dit punt niet behoorlijk.

2. betreffende de behandeling van verzoeksters bezwaarschrift van 29 juli 1997

Verzoekster gaf in haar hiervoor, onder 1.3. genoemde brief van 29 juli 1997 tevens aan dat deze brief moest worden aangemerkt als een bezwaar tegen de in de brief van USZO van 9 juli 1997 opgenomen beslissing. Zoals hiervoor is overwogen, was de reactie van USZO op dit bezwaar - de brief van 19 maart 1998 - te laat. Om praktische redenen, en mede gezien de op zich redelijke verwachting dat in gevallen als deze het verstrekken van informatie de aanleiding tot het bezwaar kan wegnemen, valt te billijken dat USZO verzoekster de nodige informatie heeft gegeven en de vraag heeft voorgelegd of zij desondanks nog een beslissing op haar bezwaar wenste. Een dergelijke werkwijze mag er echter niet toe leiden dat de wettelijke termijnbepalingen (zie **ACHTERGROND**) geen toepassing vinden. USZO had dan ook, voor zover het nemen van een beslissing binnen de maximale termijn van dertien weken in dit geval niet haalbaar bleek, met verzoekster in

overleg moeten treden met betrekking tot de wijze en de termijn van afdoening van haar bezwaar. Dit is ten onrechte niet gebeurd. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging van USZO-Heerlen niet behoorlijk.

3. betreffende de verrekening per januari 1998

In derde plaats klaagt verzoekster over het feit dat in de maand januari 1998 een bedrag van f 800 op haar uitkering van f 907,24 was ingehouden. Volgens USZO-Hoofdkantoor was het inlichtingenformulier ten behoeve van de beoordeling van verzoeksters betalingscapaciteit door USZO-Heerlen op 20 november 1997 ontvangen, echter door een interne communicatiestoornis was toepassing gegeven aan de standaard procedure voor de gevallen waarin geen opgave is gedaan. Deze mededeling van USZO-Hoofdkantoor vormt wel een verklaring maar geen rechtvaardiging van de gemaakte fout tegenover verzoekster. Ook op dit onderdeel is de onderzochte gedraging van USZO-Heerlen 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.