



Rapport

Datum: 11 november 1998
Rapportnummer: 1998/504

Klacht

Op 12 december 1997 ontving de Nationale ombudsman via het College van toezicht sociale verzekeringen een verzoekschrift, gedateerd 26 november 1997, van mevrouw H. te Rolde ingediend door het Bureau voor Rechtshulp te Assen met een klacht over een gedraging van USZO-Heerlen. Nadat namens verzoekster bij brief van 14 januari 1998 nadere informatie was verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt er over dat USZO-Heerlen:

1. haar geen specificatie heeft verstrekt met betrekking tot een terugvordering van f 774,23 ondanks herhaalde verzoeken;
2. voor de loonheffing op haar uitkering van na 1 november 1997 toepassing geeft aan tariefgroep 1 in plaats van tariefgroep 4;
3. een haar in oktober 1997 toegezegde nabetaling niet aan haar heeft overgemaakt;
4. toezeggingen om haar terug te bellen niet gestand heeft gedaan;
5. verzoeksters intermediair geen kopie heeft gezonden van de brief van 20 oktober 1997, ondanks een uitdrukkelijk verzoek daartoe.

Achtergrond

1. De aanspraken van overheids- en onderwijspersoneel op een uitkering in geval van blijvende arbeidsongeschiktheid waren tot 1 januari 1996 geregeld in de per die datum ingetrokken Algemene burgerlijke pensioenwet. Thans bestaat er een aanspraak op een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (tot 1 januari 1998 een WAO-conforme uitkering), eventueel aangevuld met een uitkering als bedoeld in het Pensioenreglement van de Stichting Pensioenfonds ABP (tot de privatisering per 1 januari 1996 het Algemeen burgerlijk pensioenfonds). Beide uitkeringsregelingen worden uitgevoerd door USZO-Heerlen. Degene aan wie de Minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen een ontslaguitkering (wachtgeld) heeft toegekend kan bij blijvende arbeidsongeschiktheid aanspraak maken op een WAO-uitkering. Tot 1 januari 1996 werd een dergelijke uitkering namens genoemde Minister toegekend door de produktgroep Uitkeringen Onderwijspersoneel van de Informatie Beheer Groep (thans USZO-Groningen). Naar aanleiding van de wijziging van de regelgeving per 1 januari 1996 heeft USZO-Groningen de verzorging van deze uitkeringen overgedragen aan USZO-Heerlen.

2. Ingevolge de Wet op de inkomstenbelasting 1964 wordt van de belastingplichtige bij wege van aanslag belasting geheven naar het belastbare inkomen. Ingevolge de Wet op de loonbelasting 1964 is de inhoudingsplichtige, bijvoorbeeld de werkgever of een

uitkeringsinstelling, verplicht de belasting en premie voor de volksverzekeringen op het loon in te houden. De belasting wordt geheven over het zuivere loon, verminderd met de belastingvrije som. De belastingvrije som is groter naar mate de belastingplichtige in een hogere tariefgroep (0 - 5) is ingedeeld.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeksters intermediair in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van USZO-Hoofdkantoor gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoeksters intermediair gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

1. De feiten

1.1. Verzoekster was tot 1 november 1996 in dienst van een onderwijsinstelling. In verband met haar arbeidsongeschiktheid ontving zij een uitkering van USZO-Groningen (zie

ACHTERGROND

), die per 1 januari 1996 diende te worden omgezet in een WAO-conforme uitkering.

1.2. Verzoeksters WAO-conforme uitkering werd definitief vastgesteld bij beschikking van 17 december 1996. Tot 1 november 1996 ontving zij deze uitkering bij wijze van voorschot, onder verrekening van haar inkomsten uit dienstbetrekking in de periode tot 1 november 1996. USZO-Heerlen verstrekt de uitkeringsgerechtigde een betalingsverantwoording waarop het bruto en netto bedrag van de uitkering, alsmede de loonheffing en andere inhoudingen op de uitkering zijn gespecificeerd. Deze verantwoording bevat voorts een rubriek "vorderingen", die beperkte ruimte biedt om bruto en/of netto bedragen op te nemen, maar niet voor een specificatie en/of toelichting. Op de betalingsverantwoordingen die verzoekster ontving in de periode april - augustus 1997 was in de rubriek "vorderingen" een niet nader gespecificeerd netto bedrag opgenomen.

1.3. USZO-Heerlen deelde verzoekster per, ongedateerde, eind augustus/begin september 1997 verzonden, brief onder meer het volgende mee:

"Wij hebben uw uitkering van USZO te hoog vastgesteld. Hierdoor hebt u te veel uitkering ontvangen. U kunt dit zien op de betalingsverantwoordingen van de afgelopen maanden. Het gaat om een (totaal)bedrag van f 774,23. U moet dit bedrag terug betalen. Helaas zijn wij nu nu pas in de gelegenheid u dit officieel mee te delen. Daarvoor onze

verontschuldigen. **verrekeningsvoorstel** Wij stellen voor om onze schuld in termijnen van maximaal netto f 250 te verrekenen met uw maandelijkse betaling. De eerste verrekening vindt plaats in de maand oktober (1997; N.o.). **tegenvoorstel** U kunt een tegenvoorstel doen als u van mening bent dat u door onze terugvordering in financiële moeilijkheden komt. U moet dit tegenvoorstel wél vóór 1 oktober aanstaande schriftelijk kenbaar maken. Stuur uw brief naar USZO-Heerlen ter attentie van dhr.(...). Reageert u niet, dan gaan wij er van uit dat u ons voorstel accepteert."

1.4. Verzoeksters intermediair deelde USZO-Heerlen per brief van 24 november 1997, onder verwijzing naar de aan het College voor toezicht sociale verzekeringen gerichte brief van 26 november 1997, onder meer het volgende mee:

"Zoals ik u reeds meerdere malen heb meegedeeld, zijn er in deze zaak een aantal fouten door het USZO gemaakt. Dit wordt door het USZO ook niet ontkend. Er zijn herhaaldelijk toezeggingen gedaan die vervolgens niet zijn nagekomen. Ik noem hierbij concreet de belofte van de heer K. van het USZO in Groningen. Op 19 augustus jl. heeft hij mij telefonisch meegedeeld dat hij de zaak zou uitzoeken en dat ik teruggebeld zou worden door het districtskantoor in Heerlen. Helaas heb ik geruime tijd niets gehoord en heb ik zelf actie moeten ondernemen. Mevrouw A. heeft mij vervolgens een aantal malen toegezegd om de zaak uit te zoeken en mij terug te bellen. Een en ander heeft er telkenmale toe geleid dat ik uiteindelijk contact heb gezocht. Uit de telefoonnotities die ik destijds heb gemaakt blijkt dat deze uitermate slechte gang van zaken zich minstens vijf keer heeft voorgedaan. Helaas heeft cliënte hetzelfde moeten ervaren. Zij heeft aan telefoonkosten reeds hele bedragen gependend zonder dat het tot enig resultaat heeft geleid. In januari van dit jaar heeft cliënte een keuring voor de WAO ondergaan. Tot op heden is de uitslag nog steeds niet bekend. Ondanks herhaalde toezeggingen dat de definitieve beschikking niet lang meer op zich zou laten wachten, verkeert cliënte nu nog in onzekerheid omtrent haar toekomstige financiële situatie. Dit scheidt voor cliënte grote onzekerheid. Daarnaast heeft cliënte recht op een nabetaling. Er is haar toegezegd dat deze in oktober van dit jaar (zou worden uitbetaald; N.o.). In het telefoongesprek van 21 november jl. deelde zij mede dat zij tot op heden nog geen nabetaling had ontvangen. Aangezien de WAO-uitkering over de maand november zojuist was overgemaakt, ziet het niet naar uit dat de nabetaling in november nog zal plaatsvinden. Cliënte mag hopen dat het USZO alsnog in december tot nabetaling zal overgaan. Een en ander lijkt mij verre van zorgvuldig. Tenslotte is hierbij van belang dat cliënte over de maanden november en december 1996 door het USZO in een onjuiste tariefgroep voor de inkomstenbelasting is ingedeeld. Uit de betalingsoverzichten blijkt dat zij is ingedeeld in de hoge tariefgroep 1, terwijl zij in tariefgroep 4 valt. Ik neem aan dat een en ander zo spoedig mogelijk rechtgezet zal worden." De bij deze brief gevoegde kopie van de brief aan het College voor toezicht sociale verzekeringen hield onder meer het volgende in:

a. ten aanzien van de terugvordering "Volgens het USZO heeft cliënte dan ook over de periode 1 januari 1996 tot 1 november 1996 een te hoge WAO-conforme uitkering ontvangen. Het gaat volgens hen om een totaalbedrag van f 774,23. Helaas kan uit de betalingsverantwoordingen niet afgeleid worden hoe het USZO tot deze berekening is

gekomen. Evenmin hebben zij naar aanleiding van nadrukkelijke verzoeken van zowel de kant van cliënte als van mijn kant nadere toelichting verschaft. Er is mij herhaaldelijk (telefonisch) toegezegd dat ik nadere uitleg schriftelijk zal ontvangen. Tot op heden heb ik echter geen enkele brief van het USZO mogen ontvangen." b. ten aanzien van de toegezegde kopie-brief "Tenslotte vernam ik van cliënte op 6 november jl dat aan haar een brief is toegestuurd d.d. 20 oktober jl. van (...) USZO in Heerlen. Ondanks mijn uitdrukkelijk verzoek is hiervan geen kopie aan mij toegestuurd. Teneinde een en ander op de juistheid te kunnen controleren en de belangen van cliënte te kunnen behartigen, dien ik te beschikken over alle relevante gegevens. Nu het USZO dit eveneens nalaat, handelt zij in strijd met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, dan wel de beginselen van goede procesorde."

1.5. USZO-Heerlen deelde verzoeksters intermediair per brief van 8 mei 1998 het volgende mee:

"...In de eerste plaats wil ik namens USZO-Heerlen mijn excuses aanbieden voor de gang van zaken en de vertraagde reactie. Met betrekking tot uw vragen en opmerkingen, welke staan in uw brief d.d. 24 november 1997 aan het USZO gericht en in uw brief d.d. 26 november 1997 aan het College van toezicht sociale verzekeringen (...) kan ik u het volgende berichten. De netto vordering van f 774,23 betreft de WAO-conforme uitkering die (verzoekster; N.o.) in januari, februari en maart 1997 heeft ontvangen. Er bestaat in die maanden recht op een bruto WAO-conforme uitkering van f 1.917,01 per maand. Betaald is echter een bruto bedrag van f 2.324,91 per maand. Het bruto verschil (van die drie maanden) omgerekend naar netto, levert een netto vordering van f 774,23 op. In oktober 1997 is een nabetaling van het invaliditeitspensioen met terugwerkende kracht tot 1 januari 1996 vastgesteld. Dit netto bedrag van f 14.918,63 (inclusief WAO-conforme uitkering van de maand oktober) is niet uitbetaald, teneinde een eventuele schuld bij USZO-Groningen te verrekenen. Het gaat om een bedrag van:

netto recht oktober '97 f 14.918,63 voorschot februari '97 f 2.000,00 betaling recht okt. '97 f 2.205,20 netto vordering f 774,23 betaling f 9.939,20 Het kan zijn dat USZO-Groningen te lang wachtgeld heeft doorbetaald aan (verzoekster; N.o.). Om dit te bepalen is een declaratieformulier opgestuurd naar USZO-Groningen waarop precies aangegeven kan worden of (verzoekster; N.o.) nog wachtgeld heeft gekregen van USZO-Groningen in plaats van een WAO-conforme uitkering en aanvullend invaliditeitspensioen van USZO-Heerlen. Wanneer dit het geval is, zal de nabetaling aangewend worden om te verrekenen. Zodra het formulier van USZO-Groningen retour is, zal (verzoekster; N.o.) geïnformeerd worden of er nog (een gedeelte) nabetaald wordt of dat het bedrag (gedeeltelijk) aangewend wordt ter verrekening. In de maanden november en december 1996 is een onjuiste tariefgroep gehanteerd. Omdat het fiscale jaar 1996 reeds is afgesloten kan het USZO hierin geen bemiddelende rol meer spelen en (verzoekster; N.o.) zal helaas zelf contact op moeten nemen met de Belastingdienst om het teveel betaalde bedrag aan loonheffing terug te vragen..."

2. Het standpunt van verzoekster

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

3. Het standpunt van USZO-Hoofdkantoor te Heerlen

In reactie op de klacht verwees USZO-Hoofdkantoor te Heerlen naar de aan verzoeksters intermediair gezonden brief van 8 mei 1998.

4. De reactie van verzoekster

Verzoeksters intermediair deelde naar aanleiding van het standpunt van USZO-Hoofdkantoor mee dat slechts ten dele een antwoord was gegeven op de gestelde vragen en dat inmiddels weer diverse keren met USZO-Heerlen contact moest worden opgenomen met betrekking tot verzoeksters uitkering.

5. De reactie van

USZO-Hoofdkantoor USZO-Hoofdkantoor deelde naar aanleiding van de reactie van verzoekster (punt 4.) mee dat USZO-Heerlen verzoekster er van in kennis heeft gesteld dat haar vragen betreffende de jaaropgave over 1997 kunnen worden beantwoord, na ontvangst van de nadere informatie die daarvoor is opgevraagd. Tevens is verzoekster erover geïnformeerd dat haar verzoek om rentevergoeding door de afdeling Beroep en Bezwaar wordt behandeld. **BEOORDELING**

I. . Ten aanzien van de specificatie van de vordering

1. USZO-Heerlen vorderde van verzoekster per ongedateerde, rond eind augustus, begin september 1997 aan haar gezonden, brief een bedrag van f 774,23 terug, omdat zij volgens USZO teveel uitkering had ontvangen, onder verwijzing naar "de betalingsverantwoordingen van de afgelopen maanden". Uit een dergelijke specificatie kan weliswaar worden opgemaakt dat er een vordering bestaat en hoe hoog deze is, maar deze specificatie bevat geen toelichting met betrekking tot de aard en de berekening daarvan.

2. Verzoekster klaagt erover dat USZO-Heerlen ondanks haar herhaalde verzoeken haar geen specificatie heeft verstrekt van het teruggevorderde bedrag. Uit een beslissing tot terugvordering van teveel betaalde uitkering behoort duidelijk te blijken waar die vordering betrekking op heeft en hoe deze is opgebouwd, zodat de debiteur in staat wordt gesteld de juistheid van de vordering te verifiëren. Een dergelijke toelichting werd verzoekster pas verstrekt in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman, met de brief van USZO van 8 mei 1998. Dit is te laat. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. . Ten aanzien van de onjuiste loonheffing in november en december 1997

1. USZO-Heerlen gaf met betrekking tot de inhouding van loonheffing op verzoeksters uitkering over de maanden november en december 1996 om onverklaarde redenen ten onrechte toepassing aan tariefgroep 1 in plaats van de in haar geval juiste, en gunstiger, tariefgroep 4. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

2. In de brief van 8 mei 1998 stelde USZO zich overigens op het standpunt dat een bijdrage aan een herstel - door een nabetaling van de teveel ingehouden loonheffing - niet mogelijk is, omdat het fiscale jaar 1996 al was afgesloten. Dit standpunt is correct. Ingevolge de belastingwetgeving kan uitsluitend de belastingplichtige na afloop van het belastingjaar de Belastingdienst verzoeken om een teruggaaf van de teveel ingehouden

loonheffing. De inhoudingsplichtige, die is gehouden tot afdracht van de inhoudingen op het loon aan de Belastingdienst, heeft niet de mogelijkheid een teruggaaf van de teveel afgedragen loonheffing te vragen. Gelet op de mogelijkheid van een teruggaaf mag worden verondersteld dat verzoeksters eventuele fiscale nadeel ten gevolge van de gang van zaken overigens gering tot nihil is.

III. . Ten aanzien van de in oktober 1997 toegezegde nabetaling

1. Verzoekster klaagt tevens over het uitblijven van de nabetaling die USZO-Heerlen haar in oktober 1997 heeft toegezegd. Deze betaling betrof verzoeksters WAO-conforme uitkering over de maand oktober 1997 en het met terugwerkende kracht tot 1 januari 1996 aan haar toegekende aanvullende invaliditeitspensioen van, in totaal, f 14.918,63. Volgens USZO - in de brief van 8 mei 1998 - kon nog niet worden vastgesteld of het bedrag van de nabetaling kon worden overgemaakt, omdat het wachten was op bericht van USZO-Groningen betreffende de mogelijkheid dat verzoekster een wachtgeld had genoten dat met haar arbeidsongeschiktheidsuitkering diende te worden verrekend.

2. De door USZO-Heerlen gegeven verklaring voor het uitblijven van de nabetaling is niet deugdelijk. Er is geen enkele rechtvaardiging voor het feit dat in mei 1998 nog steeds niet duidelijk was of tot de gehele of gedeeltelijke betaalbaarstelling van de uitkering van oktober 1997 kon worden overgegaan. Deze uitkering kon om geen andere reden zijn geblokkeerd dan de mogelijkheid van verrekening met USZO-Groningen. Het antwoord op de vraag óf sprake was van een eventuele noodzaak tot verrekening, had USZO-Heerlen snel - in oktober 1997 - en effectief - via een telefoontje met USZO-Groningen - kunnen krijgen. Vervolgens had ófwel tot uitbetaling aan verzoekster kunnen worden overgegaan, ofwel - voor zover nodig - de uitkering kunnen worden geblokkeerd tot van USZO-Groningen een opgave was ontvangen. Daarvan is echter niet gebleken. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk. **IV. Ten aanzien van de toezeggingen om terug te bellen** Verzoekster en haar intermediair hebben er voorts op gewezen dat USZO-Heerlen diverse malen niet de toezegging is nagekomen om hen te zullen terugbellen. Nu USZO-Heerlen de kritiek op dit punt niet heeft weersproken, wordt er van uitgegaan dat USZO-Heerlen haar toezegging niet gestand heeft gedaan. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

. Ten aanzien van de informatie aan verzoeksters intermediair

1. Tot slot klaagt verzoekster erover dat USZO-Heerlen, ondanks het uitdrukkelijke verzoek daartoe, haar intermediair geen kopie heeft gestuurd van de brief van 20 oktober 1997. Een klacht van deze strekking maakte deel uit van de brief van verzoeksters intermediair aan het College van toezicht sociale verzekeringen.

2. USZO-Heerlen reageerde op deze klacht per brief aan verzoeksters intermediair van 8 mei 1998, met het aanbieden van excuses voor de gang van zaken. Verzoeksters klacht werd niet weersproken. Het valt ook niet in te zien waarom in dit geval verzoekers intermediair geen kopie van de betreffende brief kon worden toegezonden. 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.