



# Rapport

**Datum: 26 november 1998**  
**Rapportnummer: 1998/523**

## Klacht

Op 30 maart 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Maastricht, ingediend door verzoeksters partner, de heer B. te Maastricht, met een klacht over een gedraging van USZO-Heerlen. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat USZO-Heerlen tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 maart 1998) geen beslissing heeft genomen met betrekking tot haar aanvraag om toekenning van een uitkering per 1 september 1997.

## Achtergrond

Een werknemer die in verband met arbeidsongeschiktheid zijn betrekking niet langer kan vervullen kan aanspraak maken op een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Deze wet wordt voor overheids- en onderwijspersoneel uitgevoerd door USZO-Heerlen, namens het Lisv. USZO geeft namens de Stichting Pensioenfonds ABP tevens uitvoering aan het pensioenreglement van het ABP, op grond waarvan een aanvulling op de WAO-uitkering (het bovenwettelijk invaliditeitspensioen) kan worden toegekend. Genoemde stichting is geen bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman. Tot de herziening van het stelsel van sociale zekerheid voor overheids- en onderwijspersoneel per 1 januari 1996 bestond bij arbeidsongeschiktheid een aanspraak op een uitkering (invaliditeitspensioen) ingevolge de, per 1 januari 1996 ingetrokken, Algemeen burgerlijke pensioenwet (Abp-wet). De op grond van deze toegekende uitkeringen dienden te worden omgezet in een WAO-uitkering (tot 1 januari 1998 een WAO-conforme uitkering), eventueel aangevuld met een uitkering op grond van het pensioenreglement.

## 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 verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het Lisv een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. USZO-Hoofdkantoor berichtte dat het verslag

geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. Feiten

1. Verzoekster ontving van 1982 tot 1 januari 1996 een uitkering in verband met haar arbeidsongeschiktheid van het toenmalige Algemeen burgerlijk pensioenfonds. In verband met de herziening van het stelsel van sociale zekerheid voor overheidspersoneel is deze uitkering omgezet in een WAO-conforme uitkering en een aanvullend invaliditeitspensioen. Verzoekster diende op 29 juli 1997 bij USZO een aanvraag in om toekenning van een tweede (aanvullend) invaliditeitspensioen (zie **ACHTERGROND**). Verzoeksters partner rappelleerde USZO-Heerlen in verband met de voortgang in de behandeling van deze aanvraag onder meer op 30 september, 29 oktober en 23 december 1997.

2. USZO-Heerlen informeerde verzoekster namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen per brief van 12 januari 1998, met als onderwerp "beslissing omtrent vordering" over onder meer het volgende:

"Uw USZO-uitkering (WAO en invaliditeitspensioen) is met ingang van 1 oktober 1997 gewijzigd. Omdat uw uitkering met terugwerkende kracht herzien is, heeft u gedurende bepaalde tijd teveel ontvangen. Het bedrag dat teveel betaald is, zullen wij nu van u terug moeten vorderen. U heeft dit bedrag op de betreffende betalingsverantwoording al terug kunnen vinden onder het kopje "vorderingen". De terugvordering ad f 4.594,73 in oktober heeft betrekking op de herziening van het invaliditeitspensioen met terugwerkende kracht over de periode juni tot en met september 1997. Daarnaast is er in oktober een bruto vordering van f 7871,06 met betrekking tot het invaliditeitspensioen met terugwerkende kracht over 1996. Het gaat om een totaalbedrag van f 12.465,79. 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. Wanneer wij het bruto teveel betaalde bedrag 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. Verrekeningsvoorstel Over de wijze waarop u dit bedrag terug moet betalen (het aantal termijnen en het bedrag per termijn) hebben wij nog geen beslissing genomen. Dit hangt onder andere af van uw financiële situatie. Daarom verzoeken wij u binnen 6 weken na dagtekening van deze beslissing het bijgevoegde formulier "Beoordeling Aflossingscapaciteit" volledig ingevuld en ondertekend aan ons te retourneren. Aan de hand van die gegevens kunnen wij een betaalingsregeling opstellen. Heeft u zelf een acceptabel voorstel voor de afbetaling van de vordering, dan

verzoeken wij u dit op papier te zetten. U kunt dit voorstel samen met het formulier naar USZO sturen. Wanneer u de gevraagde gegevens niet, niet juist of niet op tijd verstrekt, dan is USZO verplicht u een boete op te leggen. Bovendien heeft dit tot gevolg, dat uw beslagvrije voet vervalt, waardoor uw gehele uitkering voor verrekening in aanmerking komt. **Wetsartikelen** Deze beslissing is genomen met inachtneming van artikel 57 WAO en artikel 6:203 Burgerlijk Wetboek. **Bezwaar en beroep** Als u het met deze beslissing niet eens bent, kunt u binnen 6 weken na dagtekening van de beslissing bezwaar indienen bij (USZO-Heerlen; N.o.)."

3. Verzoekster reageerde per brief van 13 januari 1998 waarin zij USZO onder meer het volgende meedeelde:

"Alvorens ik reageer of bezwaar aanteken wil ik eerst van u een maandelijksse betalingsverantwoording ontvangen vanaf 01 januari tot en met heden. De betalingen welke ik tot heden ontvang zijn nog hetzelfde als van voor oktober 1997. Vanaf september 1997 zou ik recht hebben op Invalid. Pensioen. Hiervan heb ik tot heden nog niets ontvangen."

4. USZO-Heerlen zond verzoekster een op 27 januari 1998 gedagtekende mededeling met onder meer de volgende inhoud:

"In verband met de behandeling van uw aanvraag om een WAO-conforme uitkering, deel ik u mede, dat de definitieve toekenning van de uitkering vertraging ondervindt vanwege het ontbreken van een uitvoeringsbeleid terzake van het berekenen van het

diensttijdspensioen bij samenloop (situatie: lopend invaliditeitspensioen en aanspraken op een invaliditeitspensioen uit een daarnaast aangehouden betrekking). Om strijdigheid met enig beginsel van behoorlijk bestuur (zorgvuldigheidsbeginsel) uit te sluiten en vanwege de precedentwerking is de onderhavige casuspositie voorgelegd aan het bedrijfsonderdeel Beleidsontwikkeling. Zodra het mogelijk is, zullen wij u omtrent de uitkomsten van dit traject en de gevolgen hiervan voor uw uitkering berichten. Ik verwacht u binnen 3 weken na dagtekening van dit verdragingsbericht te kunnen informeren. Tenslotte maak ik u erop attent dat het u toegezonden BAC-formulier als gevolg van een vastgestelde vordering kan worden aangehouden totdat omtrent het eerder geschetste beleidstraject duidelijkheid is verkregen. Ik heb de behandelaar van het vorderingstraject hiervan op de hoogte gesteld."

5. Het districtskantoor van USZO te Maastricht informeerde verzoeksters partner er per brief van 11 februari 1998 over dat verzoekster op korte termijn zou worden uitgenodigd voor een herbeoordeling van haar arbeidsongeschiktheid en dat, zoals gesteld in de brief van 27 januari 1998, binnen drie weken nadien uitsluitel mocht worden verwacht.

6. Verzoeksters partner deelde het USZO-districtskantoor te Maastricht per faxbericht van 2 maart 1998 mee, dat zij nog steeds in afwachting was van het in de brief van 27 januari 1998 toegezegde uitsluitel en de uitbetaling van het invaliditeitspensioen.

7. USZO-Hoofdkantoor te Heerlen informeerde verzoeksters partner per brief van 14 juli 1998, onder verwijzing naar zijn hierna onder **C.** opgenomen standpunt, onder meer over het volgende:

"In onze brief aan de Nationale ombudsman (...) hebben wij via beantwoording van de door

de ombudsman gestelde vragen een uitleg gegeven over deze casuïstiek. Met name de problematiek rond de vaststelling van het zogenaamde tweede invaliditeitspensioen is er de oorzaak van dat wij niet in staat zijn een duidelijk overzicht te geven van het totale recht op de arbeidsongeschiktheidsuitkering. Ik bied u onze excuses aan voor het uitblijven van berichten over de voortgang en vraag uw begrip en geduld bij de afhandeling van deze kwestie. Wij zullen u van de voortgang op de hoogte houden. Mocht u nog vragen hebben dan kunt u (de in het briefhoofd genoemde medewerker; N.o.) op het (tevens vermelde doorkiesnummer; N.o.) bereiken."

### **B. Standpunt verzoekster**

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

### **C. Standpunt USZO**

In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde USZO-Hoofdkantoor te Heerlen onder verwijzing naar de hiervoor, onder **ACHTERGROND** vermelde herzieningen in het sociale zekerheidsstelsel voor overheidspersoneel onder meer het volgende mee:

"U begrijpt, dat de transitimomenten (1 januari 1996 en 1 januari 1998) in systeemtechnische zin hebben geleid tot complexe rekenregels. Immers de ambtelijke rechtspositie, c.q. arbeidsvoorwaarde kent vele uitzonderingen, hetgeen bovenwettelijk aanvullend moest worden afgedekt. Het zijn met name de conversiemomenten, die in systeemtechnische zin voor een ongewenste nasleep hebben gezorgd in de vorm van tijdelijke uitkeringen, c.q. voorschotten. Een ander aspect is de wet- en regelgeving. Ten aanzien van het WAO-conforme uitvoeringsregime is een zeker uitvoeringsbeleid ontwikkeld, hetwelk vanaf 1 januari 1996 door jurisprudentie en beleidsaanpassing (wijzigingsimpulsen door wetgever, opdrachtgever, uitvoering, etc.) bijstellingen heeft ondergaan. In de onderhavige casus is het invaliditeitspensioen "oude stijl" van (verzoekster; N.o.) geconverteerd naar een WAO-conforme uitkering (inclusief bovenwettelijk IP). Echter, vanaf 1 september 1997 doet zij een aanspraak op een tweede IP. Dit tweede IP is met voorlopige gegevens toegekend. Gebleken is dat de Stichting Pensioenfonds ABP definitieve diensttijdgegevens nog niet kan verstrekken. De procedure voor toekenning van een zogenaamde tweede IP is ter toetsing voorgelegd aan de afdeling juridische zaken." In reactie op de nadere vragen deelde USZO voorts onder meer het volgende mee:

1. ten aanzien van de terugvordering "Als gevolg van een verkeerde interpretatie van de systeemtechnische rekenregels is de zogenaamde 'toerekeningsverdeling' (fondstoewijzing wettelijk/bovenwettelijk) niet correct ingebracht, waardoor de WAO is verlaagd en het bovenwettelijk invaliditeitspensioen verhoogd. In de maand oktober 1997 wordt dit geconstateerd en herzien met een vordering als gevolg. Aangezien de foutieve betaling een jaar heeft gelopen, is de vordering hoger dan de nabetaling. (...) Belanghebbende is per brief d.d. 12 januari 1998 hiervan in kennis gesteld. Zij kon niet eerder worden geïnformeerd, omdat het signaal ten aanzien van de foutieve uitkerings situatie té laat is onderkend. (...) In september 1997 heeft de uitvoeringorganisatie

als gevolg van een bestandscontrole (in verband met voorbereidingsactiviteiten indexatie) de foutieve uitkeringssituatie ontdekt. De systeemverwerking hiervan heeft eerst in de maand oktober 1997 plaatsgevonden. Overigens wil ik u er nog op wijzen, dat naast het (hiervoor beschreven; N.o.) systeemprobleem tevens een knelpunt ten aanzien van het uitvoeringsbeleid aan de orde is. (Zie hieronder punt 3.; N.o.)"

2. ten aanzien van de toezegging van 27 januari 1998 "Nee, deze toezegging is niet gestand gedaan. Immers als gevolg van het ontbreken van een geaccordeerde procedure (gegevensverzameling en opvoer hiervan in het nieuwe systeem) kon de eerdere toezegging niet gestand worden gedaan." 3. ten aanzien van de behandelingsduur "Vanwege de opdrachtgever/opdrachtnemer-relatie tussen de stichting Abp en USZO BV is het inmiddels ontwikkelde concept-beleid ten aanzien van de casuspositie 'aangehouden betrekking' ter accordering voorgelegd aan de juridische afdeling van onze opdrachtgever. U zult begrijpen dat vanwege de precedentwerking zorgvuldigheid is geboden, hetgeen zijn tijd nodig heeft. Aangezien de zogenaamde 'aangehouden betrekking' in meerdere situaties aan de orde is, kunt u ervan uitgaan, dat een en ander **hoge** prioriteit heeft. Zodra het mogelijk is, zullen wij deze casus met voorrang afhandelen."

#### **D. Reactie verzoekster**

Verzoeksters partner deelde in reactie het op standpunt van USZO onder meer mee, dat volgens zijn berekening het netto gezinsinkomen circa f 500 per maand te laag was en dat financiële verplichtingen niet meer konden worden nagekomen. In verband met de mogelijkheid dat in het verleden teveel uitkering was betaald, stelde verzoeksters partner thans duidelijkheid te wensen over de hoogte van de uitkering, zodat zo nodig een betalingsregeling kon worden getroffen.

#### **E. Nadere reactie verzoekster**

Verzoeksters partner deelde naar aanleiding van het verslag van bevindingen, met dagtekening 3 november 1998, mee zich te kunnen vinden in de tekst daarvan, maar het niet eens te zijn met het feit dat nog steeds geen beslissing was ontvangen en de daarvoor door USZO aangevoerde argumenten.

### **Beoordeling**

1. Verzoekster klaagt erover dat USZO-Heerlen, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 maart 1998), geen beslissing heeft genomen met betrekking tot haar WAO-conforme uitkering (inclusief bovenwettelijk invaliditeitspensioen). USZO-Heerlen zond verzoekster op 27 januari 1998 bericht dat de definitieve beslissing op haar aanvraag om een WAO-conforme uitkering vertraging had ondervonden als gevolg van het ontbreken van een beleid met betrekking tot de berekening van het diensttijdpensioen in geval van samenloop. Een dergelijke samenloop doet zich in het geval van verzoekster mogelijk voor, omdat haar per 1 januari 1996 een aanvullend

invaliditeitspensioen is toegekend en zij een aanvraag indiende om toekenning van een tweede aanvullend pensioen per 1 september 1997.

2. USZO-Heerlen geeft uitvoering aan de regeling met betrekking tot het aanvullend pensioen namens en in opdracht van de Stichting Pensioenfonds ABP (zie **ACHTERGROND**). Deze Stichting is geen bestuursorgaan in de zin van de Wet Nationale ombudsman zodat de gang van zaken met betrekking tot de behandeling van de aanvraag om een aanvullend invaliditeitspensioen als zodanig niet in de beoordeling is betrokken. Om verzoeksters aanspraak op een WAO-conforme uitkering definitief te kunnen vaststellen, is volgens USZO nodig dat de Stichting Pensioenfonds ABP eerst duidelijkheid geeft over het diensttijdpensioen in gevallen zoals die van verzoekster.

3. De informatie die USZO-Heerlen verzoekster met de brief van 27 januari 1998 over de vertraging in de behandeling van haar aanvraag om een WAO-uitkering heeft verstrekt, ging gepaard met de mededeling dat verzoekster naar verwachting binnen drie weken over de uitkomst van het beraad ter zake zou worden geïnformeerd. Dat is niet gebeurd. Uit de reactie op de klacht, alsmede de brief aan verzoeksters partner van 14 juli 1998 blijkt dat ook toen geen beslissing was genomen. Begin november 1998 was daarvan nog steeds geen sprake.

4. Het is de verantwoordelijkheid van het Landelijk instituut sociale verzekeringen om te zorgen voor een organisatie die in staat is tot een juiste uitvoering van de WAO en dus tot een adequate voorbereiding van de beslissingen ter uitvoering van deze wet. Indien in verband daarmee advies of informatie van derden moet worden ingewonnen, dient te worden voorkomen dat de voorbereiding daardoor vertraging ondervindt. Het is daarom zaak om bijvoorbeeld zo spoedig mogelijk advies te vragen en zonodig bijtijds te rappelleren. Een dergelijke handelwijze ligt nog eens te meer voor de hand binnen de organisatorische constructie voor de uitvoering van de sociale zekerheidswetgeving voor overheids- en onderwijspersoneel. In dit geval had USZO-Heerlen, namens het Lisv, de Stichting Pensioenfonds ABP moeten rappelleren. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat USZO-Heerlen zich in dit opzicht er (voldoende) voor heeft ingespannen, dat verzoekster definitieve duidelijkheid omtrent haar aanspraken kon worden gegeven. De onderzochte gedraging van USZO-Heerlen is 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.