



Rapport

Datum: 22 december 1998
Rapportnummer: 1998/573

Klacht

Op 13 augustus 1997 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Zwolle, 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. per oktober 1996 ongevraagd en onaangekondigd haar tariefgroepindeling heeft gewijzigd wat tot uiting kwam in de jaaropgave over 1996;
2. in het telefoongesprek (rond eind maart 1997) waarin verzoekster om een toelichting vroeg, geen verklaring heeft gegeven en ook geen excuses voor deze handelwijze heeft aangeboden;
3. in de brief van 14 februari 1997 niet, dan wel onvoldoende, is ingegaan op de vragen die zij in haar brief van 28 november 1996 (opnieuw gestuurd op 17 december 1996) heeft gesteld en evenmin is ingegaan op de telefonische contacten die in januari en februari 1996 hebben plaatsgevonden.
4. nog geen formele beslissing heeft genomen op haar bezwaarschrift van 11 augustus 1997, waarin wordt ingegaan op de hoogte van het bedrag dat van haar wordt teruggevorderd. Laatstgenoemd klachtonderdeel werd in de loop van het onderzoek aan de klachtsamenvatting toegevoegd.

Achtergrond

1.

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. Tot 1 januari 1998 gold hierbij de Minister van Binnenlandse Zaken als verantwoordelijk bestuursorgaan. Sinds 1 januari 1998 is dat het Landelijk instituut sociale verzekeringen.

2. 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 18februari 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 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 werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd USZO 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. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten 1. In januari 1996 ontving verzoekster voor het eerst haar arbeidsongeschiktheidsuitkering van USZO-Heerlen. In januari en februari 1996 nam verzoekster telefonisch contact op met USZO-Heerlen omdat de hoogte van het bedrag dat USZO-Heerlen had overgemaakt haar onjuist voorkwam.

2. Op de betalingsverantwoording over november 1996 werd aangegeven dat er een vordering op verzoekster bestond van f 15.512,09. Op 26 november 1996 nam verzoekster telefonisch contact op met USZO-Heerlen om uitleg te vragen over dit bedrag. Bij brief van 28 november 1996 schreef verzoekster USZO-Heerlen onder andere het volgende:
 "Na mijn telefonisch contact van 26 november jl., lijkt het mij goed dat ik u schriftelijk benader. Mede gezien het feit dat ik terug gebeld zou worden, hetgeen tot op heden niet is gebeurd. Mijn telefoontje van 26 november was n.a.v. de betalingsverantwoording over november 1996. Ik belde omdat ik niet begreep waarom op mijn rekening f 15.512,09 was gestort. Pas voor de telefoon werd mij duidelijk gemaakt dat dit bedrag niet was gestort maar een negatieve berekening was. Mij werd gewezen op het kleine minnetje achter het bedrag. Ik ben vreselijk geschrokken. Volgens de mevrouw aan de telefoon was er iets niet goed en ze begreep dat ik er niets van snapte. Men zou mij terugbellen. Ik ben ruim twee

jaar ziek geweest voordat ik van u een uitkering ontving. Ik heb direkt, tegen de man die mij thuis een en ander kwam uitleggen, gezegd dat ik er niets van begreep, maar dat ik het volste vertrouwen had in de instelling - die zou dat vast wel heel goed kunnen uitrekenen! In het begin van mijn uitkering heb ik tot tweemaal toe telefonisch contact opgenomen met uw kantoor om te vragen of de hoogte van het bedrag wel juist was (zie de onder 1. genoemde contacten in januari en februari 1996; N.o.). Tot tweemaal toe werd mij gezegd dat er nog een definitieve berekening zou komen, maar ver naast zaten ze er meestal niet, werd mij verzekerd. Alles zou goed komen! Later werd mij schriftelijk meegedeeld dat in april de juiste afrekening zou komen en dat daarna alles goed zou zijn. Uit uw berekening van nu, snap ik helemaal niets meer! En vraag mij dan ook af: is er iets met deze laatste berekening verkeerd gegaan of niet. Wanneer het wel een goede berekening is brengt u

mij in grote financiële moeilijkheden. Ik vertrouw erop dat het allemaal goed zal komen, en dat ik snel bericht hierover zal ontvangen. Ik heb pas een lichte herseninfarct gehad, dus zijn spanningen voor mij uit den boze."

3. Op 17 december 1996 nam een medewerker van USZO-Heerlen telefonisch contact met verzoekster op. Uit het gesprek werd duidelijk dat USZO-Heerlen de brief van verzoekster van 28 november 1996 niet had ontvangen. Verzoekster stuurde daarom direct een kopie van deze brief naar USZO-Heerlen.

4. Bij brief van 14 februari 1997 reageerde USZO-Heerlen op de brief van verzoekster van 28 november 1996, die zij op 17 december 1996 opnieuw had verzonden. USZO-Heerlen merkte onder andere het volgende op:

"In de maand november 1996 is uw voorlopige betaling omgezet in een reguliere betaling. De voorlopige betalingen in de maanden januari 1996 tot en met oktober 1996 zijn te hoog vastgesteld. Hierdoor is een schuld ontstaan in de maand november 1996 van f15.512,09. Deze schuld is correct vastgesteld. In de loop van dit jaar ontvangt u van ons een brief waarin wij verzoeken dit bedrag terug te storten."

5. Op 20 maart 1997 ontdekte verzoekster bij het invullen van haar belastingaangifte dat USZO-Heerlen haar per oktober 1996 in een andere tariefgroep had ingedeeld. Zij nam hierover dezelfde dag telefonisch contact op het USZO-Heerlen. Een medewerker van USZO-Heerlen deelde verzoekster mee dat zij opnieuw een loonbelastingverklaring kon opsturen met daarop aangegeven dat zij in tariefgroep 1 wenste te worden ingedeeld. De medewerker van USZO-Heerlen gaf volgens verzoekster geen verklaring voor de tariefgroepindeling per oktober 1996 en bood ook geen excuses aan voor de gemaakte fout.

6. Bij brief van 20 maart 1997 reageerde verzoekster op de brief van USZO-Heerlen van 14 februari 1997 en diende zij een klacht in over de wijze waarop de kwestie rond de tariefgroepindeling was afgehandeld. In haar brief, waarin zij verwees naar het telefoongesprek dat zij diezelfde dag had gevoerd, merkte verzoekster onder andere het volgende op:

"In uw brief van 14 februari jl. deelt u mij mee dat er een schuld is ontstaan van f 15.512,09, en dat in het loop van dit jaar ik een brief zal ontvangen met het verzoek dit

terug te

betalen. Dit moet ik beschouwen als een antwoord op mijn brief van 15-11-1996 (bedoeld wordt 28 november 1996; N.o.). Er wordt in het geheel niet gereageerd op mijn brief waarin ik u mededeel dat ik in het begin van het jaar tot tweemaal toe gebeld heb met de vraag of de hoogte van het bedrag wel juist was. Er wordt niet ingegaan op het antwoord dat ik tot twee maal toe van uw kant heb gekregen: "We zitten er nooit ver naast mevrouw". Dan constateer ik dat ik op de jaaropgave ben ingedeeld in tariefgroep 2 terwijl ik u in 1995 een loonbelastingverklaring heb laten toekomen waarin ik u heb laten weten dat ik in tariefgroep 1 moet worden ingedeeld. (Dit is een afspraak die ik met de belastinginspecteur heb gemaakt). Van januari tot en met oktober 1996 ben ik keurig in deze tariefgroep ingedeeld en plotseling veranderd u dat eigenmachtig in tariefgroep 2. De simpele reactie van uw kantoor: "Dat is nu een kwestie tussen u en de belastinginspecteur. Wij kunnen hier niets meer aan doen", heeft mij, naast de niet echt beantwoorde brief (zoals bovengenoemd), razend gemaakt. Wanneer een uitkeringsgerechtigde sjoemelt met de uitkering wordt hij of zij vervolgt, bestraft etc. etc. En terecht. Maar u mag sjoemelen en een uitkeringsgerechtigde in financiële moeilijkheden brengen en allerlei fouten maken en dat dan afwentelen op de uitkeringsgerechtigde of het niets is. Ik heb mijn woede door de telefoon dan ook niet onder stoelen of banken gestoken. (...)"

7. Op de betalingsverantwoording die verzoekster in april 1997 ontving, is aangegeven dat verzoekster met terugwerkende kracht per 1 januari 1997 is ingedeeld in tariefgroep 1.

8. USZO-Heerlen deelde verzoekster bij brief van 9 juli 1997 onder meer het volgende mee inzake haar arbeidsongeschiktheidsuitkering:

"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 pas nu in de gelegenheid u over de financiële afwikkeling van de vordering te informeren, waarvoor onze excuses. Vanaf januari 1996 tot juni dit jaar heeft u blijkens een herberekening f 11.540,29 (netto) ten onrechte ontvangen. Dit bedrag

is opgebouwd uit f 10.014,82 teveel ontvangen voorlopige uitkering in 1996, f 694,05 ziekenfondspremie 1996, f 661,47 correctie loonheffing over de periode januari tot april 1997, f 169,95 teveel ontvangen herplaatsingstoelage over de periode januari tot mei 1997. **Beslissing vordering** Wij zijn verplicht het bedrag van f 11.540,29 van u terug te vorderen. **Verrekeningsvoorstel** Op basis van de bij ons bekende gegevens kunnen wij nog niet overgaan tot het vaststellen van een terugbetalingsregeling. Wij verzoeken u binnen 6 weken na dagtekening van deze beslissing het bijgevoegde formulier "Beoordeling Aflossingscapaciteit" volledig ingevuld en ondertekend aan ons terug te sturen. Hiermee geeft u ons inzicht in uw financiële situatie. Bij de toesturing van eerdergenoemd formulier kunt u zelf al een (voor ons) acceptabel voorstel doen hoe de vordering door u wordt terugbetaald of met welke termijnbedragen wij de vordering kunnen verrekenen met uw uitkering. Wij zijn verplicht u een boete op te leggen als u de

gevraagde gegevens niet, niet tijdig of niet juist verstrekt. **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 de Stichting USZO. (...)"

9. Met dagtekening 11 augustus 1997 diende verzoekster een bezwaarschrift in bij USZO-Heerlen tegen de terugvorderingsbeslissing van 9 juli 1997. Verzoekster merkte in haar bezwaarschrift onder meer het volgende op:

"Hierbij teken ik bezwaar aan tegen de vordering van f 11.540,29. In januari 1996 toen ik voor de eerste keer mijn uitkering van USZO *Heerlen* ontving heb ik direkt gebeld met de vraag of de hoogte van het bedrag wel juist was. Na controle van de kant van USZO *Heerlen* werd mij verteld dat het bedrag wel juist was. Er zou nog wel een kleine verrekening plaatsvinden maar men zat er

niet ver naast. Deze verrekening zou in februari 1997 (moet zijn 1996; N.o.) plaatsvinden. In februari was het bedrag precies zoals in januari. Hierop heb ik wederom contact met USZO *Heerlen* opgenomen en gevraagd hoe dat nu precies zat. Wederom werd mij verteld dat er nog wel een kleine verrekening zou plaatsvinden maar dat de hoogte van het bedrag wel ongeveer klopte. Ik viel namelijk nog onder de oude regeling waardoor ik aanvulling kreeg tot honderd procent en mijn vakantiegeld zat erbij in. Ik hoefde niet meer te bellen het kwam allemaal wel goed. Het is dan ook van de zotte als je in november 1996 te horen krijgt dat je de helft van je jaarsalaris moet terugbetalen omdat men zich vergist heeft. (...)"

10. Op 11 augustus 1997 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman.

11. Bij brief van 14 oktober 1997 reageerde USZO-Heerlen onder meer als volgt op het bezwaarschrift van verzoekster van 11 augustus 1997:

"Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 11 augustus 1997 waarbij u uw beklag doet inzake de gang van zaken met betrekking tot uw uitkering bij de Uszo te Heerlen, bied ik u mijn oprechte verontschuldigen aan ten aanzien van de door u geschetste opgedane ervaring en verontschuldig ik mij tevens voor de vertraging in de beantwoording hiervan. Ten eerste is het bevreemdend dat u bij mijn organisatie voor de loonheffing op enig moment wordt ingedeeld in een andere tariefgroep. Nog meer vreemd komt het voor dat u een niet gevraagde wijziging wederom zelf teniet dient te doen middels inzending van een nieuwe werknemersverklaring loonheffing. Thans kan ik u mededelen dat u in de door u gewenste tariefgroep bent ingedeeld. Ten aanzien van de aan u opgelegde vordering door mijn organisatie, zoals u laatstelijk in ons schrijven d.d. 9 juli 1997 medegedeeld ten bedrage van fl. 11.540,29, het volgende. Het kader van wet- en regelgeving inzake het terugvorderen van onverschuldigd betaalde uitkeringen is te vinden in de artikelen 29g, 57, 57a en 57b van de WAO, alsmede in het besluit van het Tica inzake betaling, terugvordering en tenuitvoerlegging van boeten en onverschuldigd betaalde uitkering. Dit kader verplicht de USZO om nagenoeg elke onverschuldigd betaalde uitkering ook daadwerkelijk terug te vorderen. Slechts indien er sprake is van een zogeheten "dringende reden" kan geheel of gedeeltelijk van

terugvordering worden afgezien. In uw geval onderken ik echter dat hiervan geen sprake is. De beoordeling binnen welke termijn de vordering moet worden terugbetaald dient plaats te vinden aan de hand van de zogeheten "aflossingscapaciteit", waarvan het bedrag voor iedereen verschilt. Teneinde zulk een individuele beoordeling te kunnen maken heeft de USZO een formulier "beoordeling aflossingscapaciteit" ontworpen, waarop een belanghebbende zijn of haar inkomsten en uitgaven moet vermelden. De achterliggende gedachte hierbij is om te voorkomen dat iemand met zijn maandelijkse inkomen tot beneden het vastgesteld sociaal minimum (de zogeheten "beslagvrije voet") zakt. Ingevolge artikel 57, vierde lid, juncto artikel 80 WAO, zijn cliënten verplicht om het formulier "beoordeling aflossingscapaciteit" ingevuld en ondertekend binnen de gestelde termijn (in de regel is dit 6 weken) te retourneren. Artikel 29a WAO verplicht de USZO om een boete op te leggen aan de cliënt die hier niet aan voldoet. Helaas bestaat er voor de USZO geen vrijblijvendheid om dit strenge regime te doorbreken."

12. Verzoekster reageerde bij brief van 27 oktober 1997 op de brief van USZO-Heerlen van 14 oktober 1997. Verzoekster merkte onder andere het volgende op:

"Helaas constateer ik dat over het essentiële van de zaak niet gesproken wordt. Het essentiële van dit alles was en is de twee telefoontjes die ik gepleegd heb in januari en februari 1996. Daar heb ik toen geïnformeerd naar de hoogte van het uitgekeerde bedrag. In beide telefoontjes is mij toen meegedeeld dat men er niet zover naast zat wat de uitkering betreft. Ik kreeg meer dan anders omdat ik nog onder de oude wet viel, hetgeen betekende dat het tot 100% werd aangevuld en dat er vakantiegeld bij in zat. Die uitspraken (tot tweemaal toe) worden in uw brief niet genoemd. Het enige waar u mee komt is met nummers uit artikelen van de WAO en over een besluit van Tica. Wat er in die artikelen staat en wat het besluit van Tica is, heb ik geen flauw idee. En wat heb ik aan verontschuldigen die in de eerste en tweede alinea worden geuit. Wordt daar iets mee gedaan? Ik kan u vertellen dat er door u niets mee gedaan wordt. Afgelopen zaterdag ontving ik een betalingsverantwoording over de maand oktober 1997. Het bedrag wat op mijn rekening was overgemaakt was veel meer dan anders. Waarom dat is moet ik uit de toelichting halen. Hiervan begrijp ik niets!

Afgelopen vrijdag heb ik een gesprek met het hoofd van de perso-nele zaken van mijn school gehad. Deze deelde mij mee dat hij bericht had gehad van de USZO over veranderingen in de WAO-uitkering. Hij begreep daar niets van en heeft toen contact opgenomen met uw kantoor. Zijn commentaar was: "Zij kunnen je het zelf niet eens uitleggen, omdat ze er zelf niets van snappen. Hoe moet ik je uitleggen wat er precies gaat veranderen." Dit even ter verduidelijking over mijn uitspraak dat ik hiervan niets begrijp. Want wanneer een hoofd van de personeelszaken het al niet begrijpt, hoe moet een leek als ik dat dan begrijpen. Maar tot mijn stomme verbazing stond er op de betalingsverantwoording dat ik wederom zomaar in tariefgroep 2 ben ingedeeld terwijl dat tariefgroep 1 moet zijn. Dus wat heeft een verontschuldiging van uw kant nog voor zin. Ik ben afgekeurd omdat mijn schildklier op hol geslagen was. De radioactieve behandeling die ik heb ondergaan is mislukt. Hierdoor moet men mijn stofwisseling met medicijnen op

regel houden. Het advies van de artsen is: een stabiel en evenwichtig leven te leiden, geen opwinding e.d. De laatste twee jaar zorgt de USZO ervoor dat mij dit onmogelijk gemaakt wordt. U weet niet half welk een invloed dit heeft op mijn stofwisseling. Ik heb er genoeg van steeds door de USZO uit mijn evenwicht gebracht te worden. Want als het zo doorgaat moet ik straks totaal worden afgekeurd, terwijl ik nog graag de uren die ik nu nog les geef wil blijven behouden. Daarom het volgende:

1. Binnen veertien dagen ontvang ik van u een nieuwe betalingsverantwoording over de maand oktober
2. Binnen veertien dagen komt u terug op de twee essentiële telefoontjes van januari en februari 1996
3. Binnen veertien dagen ontvang ik van u de omschrijving van de genoemde artikelen van de WAO
4. Binnen veertien dagen ontvang ik van u de omschrijving over het Tica besluit Zijn binnen veertien dagen deze bovengenoemde punten niet nagekomen zal ik verdere stappen ondernemen. Bovendien wil ik van u ontvangen, omdat u blijkbaar goed op de hoogte bent van de wet, welk wetsartikel mij beschermt tegen deze gang van zaken of waar ik dit kan achterhalen welk artikel dit is en wat de inhoud daarvan is. Want ik weet zeker dat er ook een wet is die de burgers beschermt tegen deze wandaden." Bij brief van 19 november 1997 reageerde USZO-Heerlen hierop onder meer als volgt:
"Naar aanleiding van uw schrijven gedateerd 27 oktober 1997, deel ik u hierbij mede dat hier bijgevoegd zijn de wetsteksten van alle in onze brief d.d. 14 oktober 1997 genoemde artikelen, waarvoor ten aanzien van de kwaliteit hiervan hopelijk uw begrip wordt ontvangen. Tevens zend ik u hierbij een nieuw afschrift van de betalingsverantwoording over de maand oktober 1997. Naar aanleiding van uw vragen en de door u gepleegde telefoongesprekken in het begin van 1996, heb ik nader onderzoek ingesteld bij het verwerkingscentrum USZO te Groningen. Ik heb hun het verzoek gedaan u zo spoedig mogelijk van de gang van zaken in die periode op de hoogte te stellen."
13. In haar brief van 25 november 1997 schreef verzoekster het volgende aan USZO-Heerlen in reactie op de brief van 27 oktober 1997:

"In de tweede alinea schrijft u letterlijk: "Tevens zend ik u hierbij een nieuw afschrift van de betalingsverantwoording over de maand oktober 1997." Hebt u mijn brief van 14 oktober eigenlijk wel gelezen? Blijkbaar niet!!! **MIJN TARIEFGROEP MOET ZIJN 1 EN GEEN 2!!!** Ik wilde een nieuwe betalingsverantwoording over de maand oktober omdat u voor de tweede keer mij in een verkeerde tariefgroep hebt ingedeeld. U verontschuldigde zich dat u mij in de verkeerde tariefgroep had geplaatst, maar gelijktijdig gebeurde dat voor de tweede keer. Ik heb dan ook geschreven: "Wat heb ik aan een verontschuldiging als u mij toch weer in de verkeerde tariefgroep (hebt; N.o.) ingedeeld". Dus nogmaals: **Ik wil binnen veertien dagen een nieuwe betalingsverantwoording ingedeeld in TARIEFGROEP 1 en niet in 2. En dit keer niet alleen over de maand oktober maar ook over de maand november. Want u hebt mij inmiddels ook over de maand november in een verkeerde tariefgroep ingedeeld.** Dan begrijp ik niet waarom u een

onderzoek hebt ingesteld bij het verwerkingscentrum USZO te Groningen. Ik heb de twee telefoontjes in het begin van 1996 met het kantoor in USZO Heerlen gevoerd en niet met Groningen. Ik kreeg immers vanaf januari 1996 het geld vanuit Heerlen."

14. Bij brief van 16 november 1998 nam USZO-Heerlen de beslissingen op het bezwaarschrift van verzoekster van 11 augustus 1998. **B. Standpunt van verzoekster**
Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. Verzoekster merkte in haar verzoekschrift onder andere het volgende op:

"In januari 1996 wordt mijn maandelijkse uitkering verzorgd door USZO-Heerlen. Wanneer ik mijn eerste uitkering krijg bel ik met het nr. 045-5794444 voor informatie over de hoogte van het bedrag. (...) Op 26 november heb ik telefonisch contact opgenomen met USZO-Heerlen. In de maand november ontvang ik zonder bericht geen salaris. Ik stop daarom met de aflossing van Groningen. Op 17 december werd ik teruggebeld, bijna een maand later!!!! Toen ik (medewerker USZO-Heerlen; N.o.) mededeelde dat ik twee dagen na mijn telefoontje van 26 november een brief had gestuurd, deelde hij mij mee dat hij geen brief had ontvangen. Hij verzocht mij een kopie van de brief op te sturen ter attentie van hem. Hetgeen ik per omgaande heb gedaan. Op 14 februari 1997 ontvang ik bericht hierover. In deze brief wordt gesproken over mijn brief van 15 november 1996, dat moet zijn 28 november 1996. In deze brief wordt niet ingegaan op mijn telefonisch contact van januari en februari 1996 noch ingegaan op mijn brief van 28 november 1996. Op 20 maart 1997 ben ik bezig met de belastingaangifte als ik tot de ontdekking kom dat men mij eigenmachtig heeft ingedeeld in tariefgroep 2. Wanneer hun reactie is dat het een kwestie is tussen mij en de belastinginspecteur en ik daar heel boos over wordt, wordt mij alleen nog voorgesteld dat ze mij een nieuwe loonbelastingverklaring kunnen sturen waarop ik kan aangeven dat ik in loongroep 1 wil zitten. Dan deel ik hun heel boos mee dat zij al een loonbelastingverklaring van mij hebben waarop ik heb ingevuld dat ik in loongroep 1 wil. Het gevolg is dat ik in de maand maart geen maandoverzicht ontvang (wel geld) en dat op het maandoverzicht van april ik weer gewoon zoals voorheen in loongroep 1 ben ingedeeld. Conclusie: geen excuus, geen uitleg, geen maandoverzicht, gewoon doen alsof je neus bloed."

. Standpunt van USZO-Hoofdkantoor te Heerlen

1. In reactie op de klachtonderdelen één tot en met drie deelde USZO-Hoofdkantoor onder meer het volgende mee:

"(Verzoekster; N.o.) is voor de loonheffing op enig moment ingedeeld in een andere tariefgroep. Dit is bevreemdend aangezien daar geen enkele aanleiding toe heeft bestaan, noch daaraan een verzoek van betrokkene ten grondslag heeft gelegen. Ik kan dan ook niet anders dan constateren dat het hier gaat om een administratieve vergissing, die inmiddels wel is gecorrigeerd. In de betaalmaand november 1997 zal deze correctie tot uitdrukking komen op het maandelijkse betaaloverzicht van betrokkene. Bij brief van 14 oktober 1997 is (verzoekster; N.o.) hierover geïnformeerd. Tevens is bij die gelegenheid nader ingegaan op de ontstane vordering ten bedrage van f. 11.540,29, waarbij betrokkene is gewezen op de wettelijke regelgeving en onze werkwijze ter zake. In een brief van 19

november 1997 hebben wij (verzoekster; N.o.) desgevraagd afschriften verstrekt van de betreffende wetsteksten. In laatstgemeld schrijven is ook aangegeven dat naar aanleiding van de in januari en februari 1996 gevoerde telefoongesprekken een nader onderzoek is ingesteld bij het USZO-verwerkingscentrum te Groningen en betrokkene zo spoedig mogelijk zal worden geïnformeerd over de bevindingen."

2. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman reageerde USZO-Hoofdkantoor onder meer als volgt:

"Als antwoord op uw eerste vraag sturen wij u als bijlagen mee een kopie van de betalingsverantwoording van de maand december 1997 en kopieën van de herziening in december 1997 over januari 1997 tot en met november 1997. Uit de betalingsverantwoording valt op te maken dat de tariefgroep met terugwerkende kracht is aangepast in december 1997. Het is onverklaarbaar waarom de effectuering hiervan in de maand november 1997 niet heeft plaatsgevonden. Als antwoord op uw tweede en derde vraag delen wij u mede dat reconstructie van het bedoelde telefoongesprek in maart 1997 voor ons helaas niet meer mogelijk is. Wel vinden wij dat verontschuldigen van ons aan haar adres uiteraard gepast waren geweest. Gedurende de evaluatie van de gehele, betreuwenswaardige procedure met betrekking tot deze uitkering, is thans vast te stellen dat alerter gereageerd had moeten worden op de vragen van belanghebbende. Verslaglegging van de bedoelde contacten is helaas niet meer voorhanden."

3. In een telefoongesprek dat een medewerkster van de Nationale

ombudsman met een medewerker van USZO-Heerlen voerde, werd bevestigd dat verzoekster in oktober 1996 per abuis in tariefgroep 2 was ingedeeld. De tariefgroepindeling van oktober 1996 tot en met december 1996 kon niet meer worden gewijzigd aangezien het belastingjaar 1996 was verstreken. De tariefgroepindeling over januari 1997 tot en met april 1997 werd in april 1997, naar aanleiding van de melding van verzoekster, gewijzigd van 2 naar 1. Vervolgens werd in oktober 1997 de tariefgroep per abuis gewijzigd van 1 naar 2. Dit werd in december 1997 met terugwerkende kracht hersteld.

4. USZO-Heerlen gaf bij brief van 9 juni 1998 een reactie op het vierde klachtonderdeel inzake het uitblijven van een beslissing op het bezwaarschrift van verzoekster, welk klachtonderdeel pas later bij het onderzoek was betrokken. USZO-Heerlen merkte onder andere het volgende op:

"Medio 1997 is door de USZO een interne organisatorische maatregel genomen die inhield, dat op bezwaarschriften gericht tegen terugvorderingen eerst zou worden gereageerd met een inlichtingenbrief waarin uitleg werd gegeven inzake het ontstaan van de terugvordering. Indien een belanghebbende vervolgens te kennen gaf niet tevreden te zijn met de gegeven toelichting werd alsnog de bezwaarschriftenprocedure in gang gezet. Tot mijn spijt is in het onderhavige geval tot op heden op volstrekt onvoldoende wijze duidelijkheid verschaft inzake de totstandkoming van het vorderingsbedrag. Ik heb derhalve thans opdracht gegeven deze aangelegenheid te behandelen als een bezwaarschrift in de zin van de Algemene wet bestuursrecht waarbij aan de voortgang een

zo groot mogelijke prioriteit zal worden toegekend. Te zijner tijd zullen we u een afschrift van de beslissing toezenden."

5. Bij fax van 19 november 1998 zond USZO-Heerlen een afschrift van de beslissing van 16 november 1998 op het bezwaarschrift van verzoekster, met daarbij onder meer de volgende opmerking over de behandelingsduur:

"De problemen met het verwerken van de juiste uitkeringsgegevens in de geautomatiseerde systemen in combinatie met achterstanden in de productie op de afdeling beroep en bezwaar, is er de oorzaak van geweest dat wij deze beslissingen niet eerder hebben kunnen afgeven."

Beoordeling

I. . Ten aanzien van de tariefgroepindeling per oktober 1996

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat USZO-Heerlen per oktober 1996 ongevraagd en onaangekondigd haar tariefgroepindeling heeft gewijzigd, wat tot uiting kwam in de jaaropgave over 1996.

2. Verzoekster ontdekte in maart 1997, tijdens het invullen van haar belastingaangifte, dat USZO-Heerlen haar ongevraagd per oktober 1996 in tariefgroep 2 had geplaatst terwijl tariefgroep 1 op haar van toepassing was. Verzoekster nam hierover direct telefonisch contact op met USZO-Heerlen. USZO-Heerlen heeft daarop met ingang van april 1997 de indeling in tariefgroep 1 hersteld. In reactie op de klacht heeft USZO-Heerlen aangegeven dat verzoekster inderdaad, als gevolg van een administratieve vergissing, ongevraagd in tariefgroep 2 was ingedeeld. Verder gaf USZO-Heerlen aan dat de tariefgroepindeling in december 1997 met terugwerkende kracht was gecorrigeerd. Met dit laatste doelde USZO-Heerlen onder andere op de tariefgroepindeling van oktober 1997. Met ingang van die datum was verzoekster namelijk opnieuw ongevraagd in tariefgroep 2 ingedeeld.

3. USZO-Heerlen heeft, zoals is toegegeven, niet juist gehandeld door verzoekster per oktober 1996 in tariefgroep 2 in te delen. Bovendien is de melding van verzoekster hierover in maart 1997 niet afdoende afgehandeld. Weliswaar werd de tariefgroep in april 1997 met terugwerkende kracht per januari 1997 gecorrigeerd, in oktober 1997 bleek verzoekster opnieuw ongevraagd te zijn ingedeeld in tariefgroep 2. Dit ondanks de toezegging van USZO-Heerlen bij brief van 14 oktober 1997 dat de tariefgroepindeling over 1997 was gecorrigeerd. De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. . Ten aanzien van het telefoongesprek van maart 1997

1. Verzoekster klaagt er voorts over dat een medewerker van USZO-Heerlen in het telefoongesprek dat rond eind maart 1997 plaatsvond, geen verklaring heeft gegeven en ook geen excuses heeft aangeboden voor het feit dat de tariefgroepindeling per oktober 1996 ongevraagd was gewijzigd.

2. In reactie op de klacht heeft USZO-Heerlen aangegeven dat een reconstructie van het

bedoelde telefoongesprek niet meer mogelijk was, maar dat verontschuldigen aan het adres van verzoekster wel gepast waren geweest. Uit deze laatste zinsnede kan worden opge-

maakt dat er in het gesprek van maart 1997 geen excuses zijn aangeboden voor de gemaakte fout in de tariefgroepindeling. Dit was niet juist. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. Overigens is het aannemelijk dat de medewerker van USZO-Heerlen geen verklaring heeft gegeven voor de gemaakte fout. De medewerker van USZO-Heerlen heeft daarmee echter niet verwijtbaar gehandeld. Het is immers begrijpelijk dat er op het moment van een telefonische melding van een onregelmatigheid niet altijd direct een verklaring daarvoor kan worden gegeven. Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. . Ten aanzien van de inhoud van de brief van USZO-Heerlen van 14februari 1997

1. Verzoekster klaagt er verder over dat USZO-Heerlen niet, dan wel onvoldoende, is ingegaan op de vragen die zij in haar brief van 28november 1996 (opnieuw gestuurd op 17 december 1996) heeft gesteld en evenmin is ingegaan op de telefonische contacten die in januari en februari 1996 hebben plaatsgevonden.

2. Bij brief van 28 november 1996 vroeg verzoekster USZO-Heerlen om een uitleg over de vordering die was vermeld op de betalingsverantwoording van november 1996. Zij gaf aan niet te begrijpen waarom er een zo hoog bedrag (f 15.512,09) van haar werd teruggevorderd. In verband hiermee wees zij erop dat zij in januari en februari 1996 telefonisch contact met USZO-Heerlen had opgenomen omdat zij vermoedde dat het bedrag dat in januari en februari 1996 aan haar was uitgekeerd veel te hoog was. Volgens verzoekster was haar toen meegedeeld dat de uitkering nog definitief zou worden vastgesteld, maar dat het uiteindelijke bedrag niet zo ver van het reeds uitgekeerde bedrag zou zitten. In reactie op de brief van verzoekster gaf USZO-Heerlen bij brief van 14 februari 1997 aan dat in de maand november 1996 de voorlopige betaling was omgezet in een reguliere betaling, en dat daarbij was gebleken dat de voorlopige betalingen van januari tot en met oktober 1996 te hoog waren vastgesteld. De schuld die daardoor was ontstaan, was correct vastgesteld, aldus USZO-Heerlen. Op de gesprekken die verzoekster in januari en februari met USZO-Heerlen had gevoerd, is USZO-Heerlen niet ingegaan.

3. USZO-Heerlen heeft niet adequaat gereageerd op de brief van verzoekster van 28 november 1996. Verwacht had mogen worden dat een berekening van de schuld zou zijn gegeven met een uitleg over de hoogte van het bedrag. Bovendien had USZO-Heerlen moeten nagaan of het aannemelijk was dat de door verzoekster aangevoerde telefoonge-

sprekken hadden plaatsgevonden, en of dit consequenties zou kunnen hebben voor de terugvordering van de reeds betaalde uitkering. Overigens heeft USZO-Heerlen in de reactie op de klacht toegegeven dat alerter op de vragen van verzoekster had moeten worden gereageerd. De onderzochte gedraging is op dit punt eveneens niet behoorlijk. **IV.**

Ten aanzien van de behandelingsduur van het bezwaarschrift van verzoekster van

11 augustus 1997 1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat USZO-Heerlen nog geen formele beslissing heeft genomen op haar bezwaarschrift van 11 augustus 1997, waarin wordt ingegaan op de hoogte van het bedrag dat van haar wordt teruggevorderd.

2. In reactie op de klacht heeft USZO-Heerlen op 9 juni 1998 aangegeven dat medio 1997 een interne organisatorische maatregel is genomen die inhield dat op bezwaarschriften gericht tegen terugvorderingen eerst zou worden gereageerd met een inlichtingenbrief waarin uitleg werd gegeven inzake het ontstaan van de terugvordering. Indien de belanghebbende vervolgens te kennen zou geven niet tevreden te zijn met de gegeven toelichting werd alsnog de bezwaarschriftenprocedure in gang gezet. USZO-Heerlen gaf verder aan dat in deze zaak onvoldoende duidelijkheid is verschaft over de totstandkoming van het vorderingsbedrag. Het bezwaarschrift zou met voorrang worden afgehandeld.

3. USZO-Heerlen heeft niet overeenkomstig de genoemde interne maatregel gehandeld. In de brieven die naar aanleiding van het bezwaarschrift van verzoekster werden verstuurd, heeft USZO-Heerlen, zoals is toegegeven, geen informatie over het ontstaan van de terugvordering gegeven en ook niet gevraagd of verzoekster voortzetting van de bezwaarschriftenprocedure wenste. Dit was niet juist. Overigens geldt dat, zoals de Nationale ombudsman in eerdere rapporten heeft overwogen, de door USZO-Heerlen geschetste werkwijze niet mag leiden tot het buiten toepassing houden van de wettelijke termijnbepalingen (zie **ACHTERGROND**). Daar was in dit geval sprake van nu de beslissing op het bezwaarschrift pas op 16 november 1998 is genomen. De daarbij door USZO-Heerlen genoemde redenen voor de lange behandelingsduur, namelijk de achterstanden op de afdeling bezwaar en beroep en de problemen met de geautomatiseerde systemen, kunnen gelden als verklaring voor het overschrijden van de wettelijke termijnen, maar niet dienen als rechtvaardiging daarvan. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedragingen van USZO-Heerlen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond, behalve wat betreft het uitblijven van een verklaring in het telefoongesprek van maart 1997; op dit punt is de klacht niet gegrond.