



Rapport

Datum: 23 december 1998

Rapportnummer: 1998/577

Klacht

Op 4 augustus 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Den Helder, met een klacht over een gedraging van USZO-Zoetermeer. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat USZO-Zoetermeer tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (2 augustus 1998) nog niet was overgegaan tot de uitbetaling van zijn uitkering over de maand juli 1998, ondanks zijn verzoek daartoe.

ACHTERGROND

1. Ingevolge de Wet Nationale ombudsman wordt geen onderzoek ingesteld indien en zolang ten aanzien van de gedraging voor de verzoeker een wettelijk geregelde administratiefrechtelijke voorziening openstaat.

2. **Rijkswachtgeldbesluit 1959** (Amvb van 31 augustus 1959, Stb. 319) Artikel 19, eerste lid:

"Het wachtgeld, over een maand berekend, wordt in maandelijkse termijnen betaald. Met toestemming van betrokkene kan de uitbetaling in langere termijnen geschieden."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Hij maakte van die gelegenheid geen gebruik. Tevens werd de betrokken Minister een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. USZO-Zoetermeer gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. Verzoeker is in verband met zijn ontslag als rijksambtenaar per 1 augustus 1993 een recht op wachtgeld toegekend tot uiterlijk 1 mei 2016 (hierna: recht 001). Verzoeker was van 15 november 1994 tot 12 januari 1998 werkzaam als rijksambtenaar in tijdelijke dienst. Vanwege zijn ontslag uit deze betrekking is hem een wachtgeld toegekend over de periode van 12 januari 1998 tot 12 juli 2001 (hierna: recht 002). Deze uitkeringen zijn toegekend op

grond van het Rijkswachtgeldbesluit 1959, dat namens de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wordt uitgevoerd door USZO-Zoetermeer. Verzoeker heeft per 12 januari 1998 inkomsten uit een part-time dienstbetrekking, waarvan hij USZO-Zoetermeer door middel van een op 2 januari 1998 gedagtekend inkomstenformulier in kennis heeft gesteld. Deze inkomsten dienen met het wachtgeld te worden verrekend.

2. Verzoeker deelde USZO-Heerlen per brief van 31 juli 1998 onder meer het volgende mee:

"Middels deze brief beklag ik me - thans schriftelijk - over de te late uitbetaling van de uitkering over de maand juli 1998. Uit het heden met mevrouw V. gevoerde telefoongesprek blijkt immers dat door u tot op heden daartoe nog geen betalingsopdracht is verstrekt. De te late betaling van de maand juli 1998 staat niet op zichzelf en is derhalve niet als een incident te beschouwen. Reeds eerder zijn de navolgende uitbetalingen te laat verricht:

(recht 001; N.o.):

- januari en februari 1998 is eerst halverwege maart 1998 ontvangen en die van - mei 1998 eerst in juni 1998. (recht 002; N.o.):

- januari en februari 1998 is eerst halverwege maart 1998 ontvangen; - april en mei 1998 is eerst in juni 1998 ontvangen. Ter toelichting op het bovenstaande het volgende:

(...) Uit een telefoongesprek in maart 1998 met de heer H., begreep ik dat het aanvraagformulier volledig was en dat het reeds langere tijd voor verdere afdoening gereed lag, doch dat zulks om de één of andere duistere reden achterwege was gebleven. Uit het bovenstaande constateer ik slechts dat uw administratieve organisatie ten minste chaotisch is. Temeer omdat ik tot op heden nimmer schriftelijk heb vernomen wat de redenen hiervan zijn, noch heeft mij enige verontschuldiging van uw kant bereikt, ondanks mijn telefonische verzoeken daartoe. Hierbij mag niet onvermeld blijven dat mijnerzijds veel tijd en geld is besteed onder meer aan de diverse telefoongesprekken waarbij ik me niet zelden heb verlaagd in smeekbeden om een voorschot te mogen ontvangen. Let wel dat ik - onverlet en/of als gevolg van de door u gemaakte fouten - voor ruim twee maanden verstoken ben gebleven van enige inkomsten! Gehoopt is dat het bovenstaande een op zichzelf staand feit is. Niets is minder waar. Zoals uit het bovenstaande staatje blijkt, zijn vervolgens de uitkeringen van april en mei 1998 (2 maal) met ruim een maand te laat uitbetaald. Zondere nadere berichtgeving i.c. uitleg en eventueel verontschuldiging van uw kant. Alsof dit de doodnormaalste zaak van de wereld is. Kennelijk verwacht u van uw cliënten dat zij zo flexibel en creatief zijn om van lucht te leven. Gelet op het eerder vermelde, ontbreekt mij de wil en de moed om eertijds schriftelijk hierop te reageren. Enige gelatenheid als gevolg van zo'n grote incompetentie is evident en mag mij niet worden aangerekend. Hiertegenover staat wel onder meer uw eis dat informatieformulieren door cliënten tijdig dienen te worden geretourneerd op straffe van. Naar mijn stellige overtuiging heb ik me allerwegen en te allen tijde gehouden aan de door u gestelde voorschriften en regelgevingen. Als gevolg van de late betaling van de uitkering over de maand juli 1998, heb ik thans een negatief saldo van bijna f 2.700, zijn automatische betalingsopdrachten

niet uitgevoerd en heb ik het als een genante vertoning moeten ervaren dat een pinpas-betaling aan de kassa niet is geaccepteerd vanwege een saldo-tekort. Gelet op het bovenstaande en de door mij geuite klacht, verzoek ik u:

a. Een spoedige uitbetaling van de uitkering over de maand juli 1998; b. Onverlet de door u toekomstig (nog) te maken fouten, uitbetaling dient te allen tijde regulier plaats te vinden (met een verrekening achteraf of anderszins). Hetgeen impliceert dat door u gemaakte fouten uitsluitend voor uw rekening dienen te komen en nimmer afgewenteld mogen worden op cliënten, i.c. mij; c. Op korte termijn, dat wil zeggen binnen 2 weken na de datum van deze brief, mij omtrent de afdoening van deze klacht te berichten; d. Mij de kosten te vergoeden van vorige correspondenties (zowel schriftelijk als telefonisch) als reactie van de te late betaling en de huidige kosten van het met mevrouw V. op heden gedurende ongeveer 20 minuten gevoerde telefoongesprek en deze correspondentie en de kosten voortvloeiende uit de duur van deze late betaling, zoals rente. Dit alles te bepalen door u naar alle eer en billijkheid."

3. USZO-Zoetermeer antwoordde verzoeker per, op 14 augustus 1998 verzonden brief onder meer als volgt:

"Naar aanleiding van uw brief van 31 juli 1998 heb ik mij over de gang van zaken laten informeren. Allereerst kan ik u medelen dat uw uitkering over de maand juli 1998 inmiddels betaalbaar is gesteld. De oorzaken die hebben geleid tot de vertraging in de betalingen liggen ten grondslag aan het feit dat u naast uw wachtgeld (recht 001) recht heeft op een wachtgeld (...) sinds 12 januari 1998 (recht 002). De aanvraag voor dit laatste wachtgeld is bij USZO ontvangen op 20 januari 1998. Om een tijdige vaststelling van het recht en de betaling te kunnen waarborgen, is het noodzakelijk dat USZO de aanvraag minimaal vier weken voor de ontslagdatum ontvangt. Pas in de maand maart 1998 was uw aanvraag voor recht 002 volledig van alle benodigde stukken voorzien. Het betalingsstelsel van USZO-Zoetermeer is zodanig ingericht dat betalingen alleen dan kunnen plaatsvinden, indien alle benodigde informatie bekend is en juist is verwerkt. Is dit niet het geval, dan stagneren alle betalingen. Als gevolg hiervan zijn de maanden januari en februari 1998, voor zowel recht 001 als 002, met vertraging aan u uitbetaald. De vertraging in de betaling over de maand april 1998 voor recht 002 en de maanden mei en juli 1998 voor beide rechten zijn een gevolg van uw salarisverhoging van 1 april bij (uw huidige werkgever; N.o.) en een algemene salarisverhoging per 1 juli 1998 van 2,4%. Hiervoor dienden aanpassingen plaats te vinden in het betalingssysteem, hetgeen de vertraging verklaart. Ik ben mij ervan bewust dat het bovenstaande geen excuus is voor de vertraging in de betalingen, maar het is wel een verklaring voor de gang van zaken. Ik bied u mijn verontschuldiging aan voor de irritatie en het ongemak dat dit alles bij u teweeg heeft gebracht.

Over uw verzoek om vergoeding van de wettelijke rente kan ik u medelen dat dit inmiddels door de afdeling Juridische Zaken is onderzocht. Ten aanzien van recht 001 zijn de maanden januari, februari, mei en juli 1998 te laat uitbetaald. Dit resulteert in een te vergoeden wettelijke rente van f 27,58. Ten aanzien van recht 002 is het wachtgeld over

de maanden januari, februari, april, mei en juli 1998 te laat uitbetaald. Dit resulteert in een te vergoeden wettelijke rente van f 18,13. Ten aanzien van de door u geclaimde kosten inzake correspondentie en telefoon deel ik u mee dat deze kosten worden geacht te behoren tot de in het reguliere maatschappelijke verkeer te maken kosten. USZO kan derhalve niet tot vergoeding van deze kosten overgaan. Tot vergoeding van deze kosten kan slechts worden overgegaan, indien u kunt aantonen dat die kosten, als direct gevolg van het handelen van USZO, dermate hoog zijn dat niet meer kan worden gesproken van "in het regulier maatschappelijk verkeer te maken kosten", doch dat sprake is van schade door toedoen van USZO. Tevens dient u dan aan te tonen hoe hoog die schade is. Binnenkort zal het totaal aan te vergoeden wettelijke rente van f 45,71 aan u worden overgemaakt. U kunt tegen deze beslissing binnen zes weken na de datum van verzending hiervan schriftelijk bezwaar maken. (...) Indien u informatie wenst, kunt u zich (wenden tot de in de brief genoemde afdelingen van USZO; N.o.)."

4. Verzoeker deelde USZO-Zoetermeer per brief van 7 september 1998 onder meer het volgende mee:

"In mijn (...) brief van 31 juli 1998 maakte ik onder meer gewag van het feit dat mijn uitkering nagenoeg structureel te laat werd uitbetaald. Thans moet ik u wederom berichten dat de uitkering van de maand augustus tot op heden (7.9.98) nog steeds niet is overgemaakt. Een drietal telefoongesprekken met mevrouw G. (die mij overigens heel goed en correct te woord heeft gestaan) heeft de volgende uitleg opgeleverd:

- Op 28 augustus 1998 is geconstateerd dat mijn betaling "op het scherm zich in een kritische fase bevindt" en dat degene die belast is met de eindcontrole verzuimd heeft tijdig de betaling van die fase af te halen, hetgeen i.c. tot een daadwerkelijke betalingsopdracht moest leiden;
- Op 31 augustus 1998 is mij medegedeeld dat mijn uitkering op dinsdagavond (1.9.98) op mijn girorekening zal zijn ontvangen.

Bij telefonische navraag bij de giro daags daarop, is gebleken dat dit niet het geval is; - Op heden is - nadat aanvankelijk heel stellig is medegedeeld dat de uitkering inmiddels moet zijn overgemaakt - gebleken dat zulks niet het geval is. Naar aanleiding van het volgende moge ik u thans het volgende verzoeken:

a. de uitkering van de maand augustus '98 zo spoedig mogelijk uit te betalen; b. alsook de kosten die voortvloeien uit deze te late betaling, waaronder ook **tenminste** de kosten voor telefonische correspondentie, te weten:

- 9 minuten op 28.8..98 - 12 minuten op 31.8.98 - 10 minuten op 7.9.98; - alsook de kosten van het 30 minuten durende telefonische onderhoud (+ fax) hierover op heden met de Nationale ombudsman, aan wie met gelijke post een kopie van deze brief is toegezonden. Gelet op de structurele aard van de zaak, i.c. het te laat uitbetalen van mijn uitkering, kan gelet op het bovenstaande en de inhoud van mijn eerdergenoemde brief van 31 juli 1998, niet meer gesproken worden van kosten die worden geacht te behoren tot het reguliere maatschappelijke verkeer maar noodzakelijk te maken kosten als gevolg van een u verwijtbaar handelen. c. mij omtrent het bovenstaande op korte termijn nader te informeren."

5. Verzoeker rappelleerde USZO-Zoetermeer per aangetekende brief van 20 september 1998, waarin hij tevens het volgende meedeelde:

"...Voorts teken ik hierbij bezwaar aan tegen uw beslissing van 14 augustus 1998. In afwachting en afhankelijk van het resultaat en het onderzoek van de Nationale ombudsman naar aanleiding van mijn brief van 31 juli 1998, zullen de gronden van dit bezwaar nog nader worden aangevoerd..."

6. Verzoekers bank boekte de betalingen van USZO-Zoetermeer op zijn girorekening op de data die hierna zijn vermeld onder C.1. Verzoekers bank zond hem 2 tot 6 dagen na de betreffende boeking een afrekening.

7. Verzoeker informeerde USZO-Zoetermeer per brief van 8 november 1998 over de gronden van zijn bezwaar, onder verwijzing naar zijn bezwaarschrift van 20 september 1998. Verzoeker stelde zich onder meer op het standpunt dat de bij de vaststelling en uitbetaling van zijn uitkering(en) gemaakte fouten voorkomen hadden kunnen worden, en dat de kosten van de telefonische en schriftelijke contacten die hij ten behoeve van het herstel van die fouten had moeten maken, daarom door USZO dienden te worden vergoed.

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder **KLACHT**. Verzoeker lichtte toe dat hij regelmatig de nare gevolgen ondervond van de te late betalingen van USZO-Zoetermeer, onder meer dat hij tot twee maanden lang zonder inkomsten had gezeten. Voorts deelde hij mee dat ook de betaling van de maand augustus 1998 niet tijdig op zijn rekening was bijgeschreven.

C. Standpunt USZO-Zoetermeer

In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde USZO-Zoetermeer, onder verwijzing naar de hiervoor opgenomen brief van 14 augustus 1998, onder meer het volgende mee. 1. betreffende de betalingen aan verzoeker "De uitkeringen onder recht 1 en recht 2 zijn over de maanden januari tot en met september 1998 op de hieronder aangegeven data aan betrokkene overgemaakt. Maand Recht 1 Recht 2 overgemaakt op: overgemaakt op:
 januari 1998 13 maart 1998 6 maart 1998 februari 1998 13 maart 1998 6 maart 1998 maart 1998 25 maart 1998 25 maart 1998 april 1998 22 april 1998 2 juni 1998 mei 1998 2 juni 1998 2 juni 1998 juni 1998 24 juni 1998 24 juni 1998 juli 1998 7 augustus 1998 7 augustus 1998 augustus 1998 7 september 1998 7 september 98 september 1998 23 september 1998 23 september 98 Voorts is aan betrokkene op 2 februari 1998 een voorschot van f2.000 over januari 1998 betaalbaar gesteld. (...) De reguliere uitkeringen worden in het algemeen op of rond de datum die is gelegen een week voor het verstrijken van de maand waarop de uitkeringen betrekking hebben, aan de uitkeringsgerechtigden overgemaakt. Voor de verklaringen van de vertragingen van de betaalbaarstelling onder recht 1 en recht 2 over de periode januari 1998 tot en met juli 1998 verwijs ik u naar de dezerzijdse brief van 14 augustus 1998 (zie hiervoor, onder A.3.; N.o.). De uitkeringen onder recht 1 en recht 2 betrekking hebbend op augustus 1998 zijn met vertraging betaalbaar gesteld, omdat aanvankelijk was verzuimd een voor de betaalbaarstelling benodigd signaal tot

goedkeuring in de computeradministratie te vermelden. (...) Zoals (...) vermeld is aan betrokkene op 2 februari 1998 een voorschot van f 2.000 over januari 1998 betaalbaar gesteld (...). Dit voorschot, dat is verrekend met de uitkeringen onder recht 1 over de maanden januari 1998, februari 1998 en maart 1998 (...), is verleend omdat betaalbaarstelling van uitkering via het computersysteem niet mogelijk was. Niet bekend is om welke redenen niet vaker tot voorschotverlening is overgegaan. Ten aanzien van de uitkering over de maand april 1998 voor recht 002 en van de uitkeringen over de maanden mei 1998, juli 1998 en augustus 1998 voor beide rechten merk ik op dat niet was voorzien dat de betalingen niet tijdig zouden plaatsvinden. De betaalbaarstellingen van deze uitkeringen zijn zo spoedig mogelijk na de te onderscheiden algemene betalingsdata alsnog gerealiseerd. 2. betreffende de met verzoeker gevoerde telefoongesprekken "In het dossier van betrokkene heb ik geen notities aangetroffen van met betrokkene in 1998 gevoerde telefoongesprekken. Uit aantekeningen die in de computeradministratie zijn gemaakt blijkt wel dat er op 31 juli 1998, 7 augustus 1998, in week 35 van 1998 en op 31 augustus 1998 telefoongesprekken hebben plaatsgevonden. Ten aanzien van het op 31 juli 1998 gevoerde telefoongesprek is het volgende vermeld:

"Betr. heeft gebeld omdat hij nog geen betaling over juli 1998 heeft ontvangen. Hij heeft 2 uitkeringen. E.e.a. gaat al langer niet goed. Betr. wil schriftelijke uitleg met reden. Tevens zal hij een klacht indienen". Met betrekking tot het gesprek van 7 augustus 1998 valt uit de aantekeningen af te leiden dat met betrokkene is afgesproken dat hij over 10 minuten zou worden teruggebeld. Overigens is dit terugbellen toen niet gelukt. In de computeradministratie is in dit verband namelijk aangetekend: "De telefoon was de gehele dag bezet." Ter zake van het op 31 augustus 1998 gehouden telefoongesprek zijn de volgende mededelingen opgenomen:

"G. heeft betrokkene weer aan de telefoon gehad (vorige week ook). Betrokkene dient weer een klacht in i.v.m. de te late betaling over de maand 08/98."

D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van USZO-Zoetermeer deelde verzoeker onder meer mee dat hem ondanks zijn dringende telefonische verzoeken om een voorschot, over de maanden februari en juli 1998, een dergelijke betaling om redenen van intern beleid was geweigerd. Volgens verzoeker verklaarde USZO deze weigeringen met de reden dat in het verleden voorschotten waren betaald aan personen die zonder verrekening naar het buitenland waren vertrokken en, in verband met de uitkering van augustus 1998, met de omstandigheid dat de betaling onderweg zou zijn. Hij stelde dat deze laatste mededeling was bedoeld om hem aan het lijntje te houden. Verzoeker wees er voorts op dat USZO pas vanaf juli 1998 aantekening hield van de met hem gevoerde telefoongesprekken. De stelling dat hij op 7 augustus 1998 niet kon worden teruggebeld achtte verzoeker niet houdbaar, omdat zijn antwoordapparaat te allen tijde is ingeschakeld en hij overigens ook daags daarna, op een werkdag, had kunnen worden gebeld. In dit verband wees verzoeker er op dat de medewerkster die is belast met de behandeling van het hem per 1 augustus 1993 toegekende wachtgeld (recht 001) telefonische afspraken wel steeds was nagekomen. Tot slot deelde verzoeker mee dat hij per brief van 7 november 1998 bij

USZO bezwaar had gemaakt tegen de beslissing van 1 oktober 1998.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat USZO-Zoetermeer tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (2 augustus 1998) nog niet was overgegaan tot uitbetaling van zijn uitkering over de maand juli 1998, ondanks zijn verzoek daartoe. In het kader van het onderzoek wees verzoeker erop dat hij ook zijn uitkering over de maand augustus 1998 niet op tijd had ontvangen.
2. Ingevolge het Rijkswachtgeldbesluit 1959 (zie **ACHTERGROND**, onder 2.) dient het wachtgeld in maandelijkse termijnen te worden overgemaakt. De uitkeringsgerechtigde heeft belang bij een regelmatige en tijdige betaling van zijn uitkering, om te kunnen voorzien in de maandelijks weerkerende kosten van levensonderhoud. Volgens USZO-Zoetermeer worden de reguliere uitkeringen in het algemeen overgemaakt ongeveer een week voor het verstrijken van de maand waarop de uitkering betrekking heeft. In aanmerking genomen de tijd die een bankinstelling in de regel nodig heeft voor een bijschrijving op de rekening van de uitkeringsgerechtigde, kan in het algemeen nog vóór de laatste dag van de betreffende maand over de uitkering worden beschikt. Deze werkwijze is aanvaardbaar en overigens te doen gebruikelijk, gelet op het feit dat de maandelijks loonbetalingen aan grote groepen van werknemers op gelijke wijze en rond dezelfde data plegen te worden gedaan.
3. Verzoeker heeft recht op twee uitkeringen, die USZO-Zoetermeer wat betreft de maanden juli en augustus 1998 aan hem heeft overgemaakt op 7 augustus, respectievelijk 7 september 1998. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, is dat te laat. In zoverre is de onderzochte gedraging van USZO-Zoetermeer niet behoorlijk.
4. Overigens is het correct dat USZO verzoeker per brief van 14 augustus 1998 verontschuldigen heeft aan geboden voor vertragingen in de betaling van zijn uitkering. In verband daarmee besloot USZO verzoeker een vergoeding van de wettelijke rente over de termijn van de overschrijding toe te kennen. Verzoeker diende tegen deze beslissing een bezwaarschrift in, onder meer omdat hem geen vergoeding was verleend voor zijn telefoonkosten. Gelet op de administratiefrechtelijke voorziening die voor verzoeker op dit punt openstaat, is dit aspect van zijn klacht niet in onderzoek genomen (zie **ACHTERGROND**, onder 1.). Tot slot wordt opgemerkt dat verzoekers uitkering over september op 23 september 1998 is overgemaakt, zodat verzoeker daarover tijdig heeft kunnen beschikken. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van USZO-Zoetermeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, is gegrond.