



Rapport

Datum: 29 augustus 2000
Rapportnummer: 2000/289

Klacht

Op 24 mei 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, Basiskantoor Eindhoven te Eindhoven.

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 over de reactie van 10 mei 2000 van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, Basiskantoor Eindhoven, op haar klachtbrief van 25 april 2000.

Verzoekster heeft in dit verband aangevoerd dat in de reactie:

- niet inhoudelijk wordt ingegaan op de grieven die zij in haar klachtbrief van 25 april 2000 naar voren heeft gebracht.
- wordt gesuggereerd dat het initiatief tot het treffen van een betalingsregeling van Cadans is uitgegaan, terwijl verzoekster zelf om een betalingsregeling heeft gevraagd.
- niet wordt aangegeven welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

Achtergrond

Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV (vastgesteld bij besluit van 27 juli 1999)

"Artikel 14 Beslissing

Cadans stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die Cadans daaraan verbindt.

De beslissing op de klacht geeft een oordeel over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans als omschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest.

Bij het tot stand komen van een oordeel over de klacht wordt getoetst of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens de klager is geweest en zij heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen.

Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de klager gewezen op de mogelijkheid om zich te wenden tot de Nationale ombudsman."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Noch verzoekster noch Cadans Uitvoeringsinstelling BV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster staakte op 24 juni 1999 haar werkzaamheden in verband met ziekte. Met ingang van 24 september 1999 ontvangt zij via Cadans Uitvoeringsinstelling BV, Basiskantoor Eindhoven (hierna: Cadans) een uitkering ingevolge de Ziektewet. De uitkering was aanvankelijk gebaseerd op 70% van het dagloon. In januari 2000 vernam verzoekster van Cadans dat een herberekening van haar Ziektewetuitkering had plaatsgevonden. Verzoekster ontving vervolgens in februari 2000 een nabetaling, omdat zij volgens Cadans met terugwerkende kracht tot 24 september 1999 recht had op een uitkering van 100% van haar dagloon.

Naderhand bleek dat Cadans bij de herberekening een fout had gemaakt. Cadans was er namelijk ten onrechte van uitgegaan dat de ziekte van verzoekster verband hield met zwangerschap, waardoor haar Ziektewetuitkering uiteindelijk toch moest worden gebaseerd op 70% in plaats van 100% van haar dagloon. Cadans verrekende een deel van de ten onrechte gedane nabetaling met verzoeksters Ziektewetuitkering over maart 2000. Hierdoor ontving verzoekster in maart 2000 geen uitkering. Het resterende gedeelte - f 761,71 - zou Cadans verrekenen met de uitkering over april 2000.

Bij beslissing van 14 april 2000 deelde Cadans verzoekster in dit verband het volgende mee:

"...U heeft van ons sinds 24-9-99 een uitkering op grond van de Ziektewet. Deze uitkering moest gebaseerd worden op 70%. U heeft echter een uitkering gehad die gebaseerd was

op 100%. Daardoor heeft u te veel uitkering ontvangen. Wij hebben besloten een bedrag van f 2.136,50 van u terug te vorderen. Dit bedrag wordt verrekend met uw lopende ziektewet uitkering. Hieronder lichten wij deze beslissing aan u toe.

Er is f 1368,79 al verrekend met uw uitkering, (...). Er staat nog een bedrag open van f 767,71. Deze wordt volgende maand verrekend met uw uitkering.

Motivering van de beslissing

U heeft van 24-9-99 tot 28-1-2000 te veel uitkering ontvangen. Dat had u naar onze mening redelijkerwijs kunnen weten. Daarom is tot herziening en terugvordering besloten. Hiervan kan uitsluitend (geheel of gedeeltelijk) worden afgezien als daar dringende redenen voor zijn. Die achten wij echter niet aanwezig. Daarom is door ons besloten tot terugvordering over te gaan..."

2. Omdat verzoekster het met de gang van zaken rond de herziening en terugvordering van haar Ziektewetuitkering niet eens was, schreef zij op 25 april 2000 een klachtbrief naar Cadans. De inhoud van deze brief luidt als volgt:

"... Betreft: Klacht over de afdeling Ziektewet van Cadans Eindhoven

(...)

Aanleiding:

In januari 2000 vernam ik via mijn uitkeringsspecificatie (ik heb hierover verder geen beschikking ontvangen) dat een herberekening van mijn Ziektewetuitkering had plaatsgevonden, reden hiervoor niet aangegeven. Deze herberekening vond op eigen initiatief van de afdeling Ziektewet plaats (dus niet op mijn verzoek) en betrof de periode vanaf 24-09-1999 (mijn eerste ziekte dag is 24-06-1999). Resultaat hiervan was een extra bedrag dat aan mij werd overgemaakt.

In mijn onschuld nam ik aan dat de medewerkers van Cadans weten wat ze doen en dus dat er een rechtsgeldige reden was voor deze herberekening.

Deze uitbetaling en specificatie vonden overigens plaats na een telefoontje van mij met de vraag waarom ik na 5 weken nog geen uitkering had, terwijl voorgaande uitkeringen om de drie weken hadden plaatsgevonden.

Vervolg:

Begin maart (week 10) gebeld hoe het met mijn uitkering stond, aangezien de voorgaande betaling tot 28-01-2000 liep en ik daarna niets ontvangen had. Tijdens dit telefoongesprek vernam ik dat er met de herberekening een fout gemaakt was en dat het hele bedrag

ineens teruggevorderd zou worden. Hier heb ik in felle bewoordingen tegen geprotesteerd. Ik vertelde dat ik behalve de uitkering momenteel geen andere inkomsten heb en dat ik het extra bedrag gebruikt heb om schulden af te betalen. Tevens heb ik gevraagd of er geen regeling mogelijk was en welk bedrag die maand overgemaakt zou worden. De medewerker zei dat ze zou zien wat er geregeld kon worden en dat die maand iets van duizend gulden overgemaakt zou worden.

Aangezien ik wilde weten wat er fout was gegaan, werd ik doorverbonden met iemand van de Medische Dienst. Hier kreeg ik te horen dat "de computer" (ten onrechte) gemeld had dat mijn ziekte het gevolg was van zwangerschap. Gevolg hiervan was dat ik recht op 100% uitkering zou hebben i.p.v. 70%. Verder gaf ook deze medewerkster aan dat over de terugbetaling van het teveel ontvangene een regeling mogelijk was. Hierop antwoordde ik dat ik daarover gesproken had en daarom bericht van de afdeling Ziektewet af zou wachten.

Tot mijn verbazing kreeg ik vervolgens een volledige uitkering voor de periode van

28-01-2000 t/m 24-02-2000 (geen duizend gulden, maar f 1190,25) en géén beschikking over het terug te betalen bedrag. Eerlijk gezegd hoopte ik hierdoor dat ze besloten hadden het ten onrechte betaalde bedrag niet terug te vorderen.

Op (ik meen) 12 april 2000 weer met Cadans gebeld over het uitblijven van mijn uitkering (voorgaande liep immers tot 24 februari) en van de beschikking (wel of niet terugbetalen, evt. hoe). De medewerkster gaf aan dat ze zelf ziek was geweest en niet precies op de hoogte was. Ze zou het nagaan en me terugbellen. Het eerstvolgende dat gebeurde was dat ik vrijdag een uitkeringsspecificatie kreeg waarop te lezen stond dat mijn hele uitkering van die maand gekort was. Ik hoop dat u begrijpt dat ik hier razend over was: niet over het terug moeten betalen, maar over de manier waarop ik behandeld was. In mij kwaadheid ben ik, geheel oncorrect, over de telefoon tekeer gegaan tegen een medewerkster. Ik heb later teruggebeld, toen ik wat gekalmeerd was, en daarbij een andere medewerkster aan de telefoon gekregen. De manager was niet aanwezig, ze zou hem terug laten bellen, maar "regels waren regels en ze hielden altijd het hele bedrag in" en dat terwijl ze beweerde dat de afdeling zich er terdege van bewust was met mensen te maken te hebben.

Na dit alles heb ik besloten de hulp van een wetswinkel in te schakelen. Mijn voornaamste doel was het opstellen van een gedegen klacht over de manier van handelen van de afdeling Ziektewet. De advocate gaf aan dat een klacht beter in eigen bewoording gesteld kon zijn, maar dat ze wel bezwaar kon aantekenen tegen de beschikking. Hier ben ik op ingegaan.

Op het schrijven van de advocate met de eis alsnog tot gedeeltelijke uitbetaling over te gaan voor de periode 25-02-2000 t/m 28-03-2000 reageerde Cadans met een telefoontje

naar mij op 25 april jl. Een man (helaas zijn naam niet verstaan en te overstuur om er nog naar te vragen) die niet reageerde op mijn vraag waarom hij mij belde en niet mijn advocate, deelde mij mee dat ze zo goed zouden zijn (niet zijn woorden, maar wel de intonatie) om het volgens hen resterende bedrag van f. 767,71 in termijnen te verrekenen. Niets over het gedeeltelijk betalen van de afgelopen periode, alleen "nou, nou, rustig maar" toen ik emotioneel werd en zei dat ik het daar niet mee eens was en dat hij contact met mijn advocate diende op te nemen.

Na dit alles kan ik een hele lijst met grieven opstellen:

ik heb 3 achtereenvolgende maanden moeten bellen over hoe het met mijn uitkering zat, voordat ze actie ondernamen. Had ik niet gebeld, dan had ik zeer waarschijnlijk telkens veel langer op mijn geld moeten wachten;

geen van de medewerk(st)ers heeft ooit de moeite genomen om excuses aan te bieden voor de gemaakte fout, laat staan voor alle problemen die er voor mij uit ontstaan zijn;

zeggen dat "de computer" een fout gemaakt heeft, terwijl het toch alleen mensen zijn die gegevens invoeren;

Cadans heeft zelf ontdekt dat de herberekening onjuist was. Er is dus pas achteraf gecontroleerd. Zeker bij zo'n herberekening lijkt het me logisch om goed na te gaan waarom er oorspronkelijk een ander bedrag is uitbetaald, of de gegevens wel juist zijn en of de herberekening correct is;

een beschikking waarin staat dat ik redelijkerwijs had kunnen weten dat ik teveel uitkering had ontvangen. Mensen die het voor hun beroep doen (Cadans) hoeven dit blijkbaar niet te weten (anders had die nabetaling immers nooit plaatsgevonden), maar uitkeringsgerechtigden wel;

netto wordt volgens mij meer teruggevorderd dan netto uitbetaald is: Cadans heeft geen berekening van het volgens hen terug te betalen bedrag van f. 2136,50 gegeven. Ik kom op een bedrag van f 2003,17 en het resterend bedrag dient volgens mij daarom

f 634,38 te zijn.

beloven terug te bellen en dit niet doen;

een uitspraak als "regels zijn regels" ruikt voor mij naar het niet willen nemen van eigen verantwoordelijkheid en het verschuilen achter formaliteiten;

de bewering dat ze weten met mensen te maken te hebben en tegelijkertijd iemand 100% korten. Ik heb het geluk dat ik bij familie en vrienden terecht kan en dus niet zal verhongeren, maar dat geldt niet voor iedereen. Bovendien gaan vaste lasten gewoon

door;

mij bellen nadat een advocate van de wetswinkel een brief heeft geschreven, terwijl daarin staat dat zij mijn belangen behartigt. Ik heb het niet voor niets uit handen gegeven en het telefoontje voelde voor mij als manipulatie, om niet te zeggen intimidatie.

Het allerbelangrijkste is voor mij niet het geld, maar dat ik door Cadans het gevoel krijg een misdadigster te zijn, een uitkeringsfraudeur, terwijl zij zelf de fout gemaakt hebben.

Heel duidelijk een geval van het niet willen nemen van verantwoordelijkheid en het afschuiven op een ander (blaming the victim).

(...)

Wat ik met deze brief hoop te bereiken is dat de mensen van Cadans zich echt realiseren dat ze met mensen werken..."

3. In reactie op deze brief deelde Cadans verzoekster bij brief van 10 mei 2000 het volgende mee:

"...Na uitvoerig onderzoek van uw klacht, zoals ingediend op 25 april 2000, deel ik u hierbij mede het resultaat van dit onderzoek.

Vanaf 24 september 1999 heeft u recht op een ziektewetuitkering op basis van 70% van uw dagloon. Tot januari heeft u dan ook een uitkering ontvangen welke gebaseerd was op dit percentage. In februari 2000 heeft u, naast uw reguliere uitkering, met terugwerkende kracht een nabetaling gekregen als zou u recht hebben op een ziektewetuitkering van 100% van uw dagloon.

Wij zijn van mening, dat u gezien de hoogte van uw uitkering over februari en het uitkeringspatroon vanaf september 1999, redelijkerwijs had kunnen weten dat uw uitkering te hoog was. Vervolgens is besloten om het teveel betaalde direct te verrekenen met uw uitkering van maart. De tijdsspanne tussen de teveel betaalde uitkering en de verrekening van het teveel betaalde bleef zo kort mogelijk. Een en ander had als resultaat dat u over de maand maart geen uitkering heeft ontvangen. Een bedrag van f 761,71 zou verrekend worden met uw uitkering over de maand april.

U geeft in uw schrijven van 25 april 2000 aan verbaasd en boos te zijn over het feit dat u door de medewerkers van de afdeling ziektewet niet benaderd bent om te komen tot een terugbetalingsregeling. Ik kan mij deze verbazing voorstellen. Vandaar dat er inmiddels contact is geweest met uw gemachtigde (...). Met haar is een betalingsregeling overeengekomen voor het resterende bedrag ad fl. 767,71.

Onderstaand is deze regeling verder uitgewerkt.

Het resterende bedrag wordt verdeeld in 6 gelijke delen van fl. 127,95. Het eerste deel wordt direct verrekend met uw uitkering over de maand april. De overige 5 delen worden door u overgemaakt aan Cadans. In de beschikking (...) van 10 mei 2000 staat het betalingskenmerk en het rekeningnummer duidelijk vermeld.

Van (uw gemachtigde; N.o.) begreep ik inmiddels dat deze verrekening uw goedvinden heeft. Met welgemeende excuses voor de ontstane situatie hoop ik u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd..."

4. Bij afzonderlijke brief van 10 mei 2000 zond Cadans verzoekster de beslissing inzake de terugvordering van de teveel betaalde Ziekengelduitkering alsmede de - naar aanleiding van de overeengekomen betalingsregeling - herziene beslissing inzake de verrekening.

B. Standpunt verzoekSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder klacht.

C. Standpunt Cadans Uitvoeringsinstelling BV

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werd Cadans verzocht aan te geven in hoeverre de inhoud van de reactie op verzoeksters klacht zich naar haar mening verhoudt tot de vereisten die ingevolge artikel 14 van het Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV aan een beslissing op een klacht worden gesteld. In dit verband zijn Cadans de volgende vragen gesteld:

"...1. Is verzoekster naar uw mening in voldoende mate schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die Cadans daaraan verbindt?"

2. Waarom is in de reactie op de klacht geen oordeel gegeven over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans, zoals door verzoekster omschreven in haar klachtbrief, al dan niet behoorlijk is geweest.

3. In hoeverre heeft er een toetsing plaatsgevonden of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig jegens verzoekster is geweest en heeft plaatsgevonden met afweging van alle in aanmerking komende belangen?..."

2. In reactie op de klacht en in antwoord op de gestelde vragen deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV het volgende mee:

"...(...) Dit schrijven kunt u (...) beschouwen als reactie op de door u gestelde vragen.

Cadans was en blijft van mening verzoekster in voldoende mate schriftelijk en gemotiveerd in kennis te hebben gesteld. Hierbij wordt verwezen naar de motivering in ons schrijven

van 14 april 2000 (zie **A. FEITEN** onder 1.; N.o.). Ook in ons schrijven van 10 mei 2000 (zie **A. FEITEN** onder 3.; N.o.) zijn aanleiding en argumentatie gemotiveerd weergegeven.

In het schrijven van 10 mei jongstleden wordt, zoals geformuleerd in vraag 2, niet ingegaan op de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans en of deze al of niet behoorlijk zijn geweest. Ten aanzien van dit punt is Cadans van mening dat dit inderdaad expliciet vermeld had moeten worden. Daarmee is dit gedeelte van de klacht dan ook gegrond. Dat dit niet expliciet vermeld is in ons schrijven van 10 mei jongstleden heeft als reden verzoekster niet te willen 'beledigen' door een en ander af te wimpelen op toezeggingen c.q. beloftes door medewerkers op andere afdelingen binnen Cadans Eindhoven. Ten aanzien van de verrekening zelf, deze heeft direct (lees: in de eerstvolgende uitkeringsperiode) plaatsgevonden door de uitkeringsafdeling om reden vermeld in ons schrijven van 10 mei jl.

Dat over deze verrekening eerder contact gelegd had kunnen worden met verzoekster is een fout onzerzijds. Dat daarmee wellicht in een eerder stadium afspraken gemaakt konden worden met betrekking tot een terugbetalingsregeling en zo frustraties voorkomen konden worden is ons nu duidelijk. Om dergelijke excessen te voorkomen zijn hierover met betreffende medewerkers afspraken gemaakt.

De vraag of de wijze van uitvoering voldoende zorgvuldig is geweest jegens verzoekster wordt door Cadans positief beantwoord. Dat er in de communicatie onder andere verwarring en toenemende irritatie ontstaan is door postale vertraging, waardoor wij niet op de hoogte waren van het feit dat verzoekster een gemachtigde had ingeschakeld, is uiterst vervelend. Onze pogingen om met verzoekster zelf tot een oplossing te komen strandden 'in de emotie' van verzoekster. Het is in onze ogen dan ook niet zo dat verzoekster zelf een mogelijke betalingsregeling heeft aangevraagd. Het sluiten van een betalingsregeling met gemachtigde van verzoekster en het feit dat verzoekster telefonisch heeft aangegeven correspondentie slechts via haar gemachtigde te laten verlopen is voor Cadans reden geweest geen directe actie richting verzoekster te ondernemen. Het schrijven van 10 mei jongstleden (bedoeld is de terugvorderingsbeslissing en de herziene verrekeningsbeslissing als vermeld bij **A. FEITEN** onder 4.; N.o) was ons inziens voldoende.

Van de betreffende medewerkster heeft de leidinggevende vernomen dat de communicatie tussen verzoekster en onze medewerkster na het treffen van de terugbetalingsregeling als positief wordt ervaren. Uit uw interventie blijkt echter dat volgens verzoekster nog niet alle vragen tot tevredenheid beantwoord zijn. Dit vinden wij spijtig. Wij hopen door middel van deze correspondentie onbeantwoorde vragen naar tevredenheid weg te nemen. Wellicht ten overvloede verwijs ik u naar het resumé dat door betrokken medewerkster is opgesteld. In dit resumé schetst betrokken medewerkster vanuit haar optiek een feitenrelaas..."

3. Het resumé van de betrokken medewerkster, waarnaar Cadans in haar reactie verwijst, bevat de volgende informatie:

"...Ziekmelding is vanuit de WW gekomen. In eerste instantie ging alles goed en werd 70% van het dagloon uitgekeerd. Op gegeven moment is er door de medische dienst a.o. tgv zwangerschap ingezet, die ik pas na de produktiesluiting zag, toen het al te laat was. Dit kwam doordat het signaal er net voor de produktiesluiting erin gezet is, en het op dat moment zeer druk was, zodat je niet alle signalen op tijd af kunt werken.

Daardoor werd er i.p.v. 70%, 100% van haar dagloon uitgekeerd. Dit gebeurde met terugwerkende kracht vanaf 24-9-99. Ik heb haar op 8-3-2000 verteld dat de teveel ontvangen uitkering werd verrekend met haar lopende ziektewetuitkering en dat ze daar bezwaar tegen aan kon tekenen. De periode tussen het ontdekken van het teveel betaalde bedrag en de verrekening van het teveel betaalde bedrag was een maand. Ook is tegen betrokkene gezegd dat ze toeslag aan kon vragen, omdat ze volgens haarzelf onder het minimumloon zat. Ze gooide de hoorn van de telefoon er boos op.

Er schijnt door de medische dienst gezegd te zijn dat er een terugbetalingsregeling mogelijk zou zijn, maar dit hebben wij nooit doorgekregen en heeft betrokken ook nooit gevraagd.

We hebben nog contact gehad met betrokkene over een terugbetalingsregeling over het resterende bedrag, maar daar wilde ze niets van weten en zei dat ze een advocaat in de arm had genomen. Ze snapte niet dat wij met haar contact opnamen, omdat wij dat met de gemachtigde moesten doen, maar daar was toen nog niets van bekend bij de Ziektewet.

Vervolgens gooide ze weer boos de hoorn erop, zoals dat al een paar keer eerder was voorgekomen..."

Beoordeling

A. Inleiding

1. Verzoekster staakte op 24 juni 1999 haar werkzaamheden in verband met ziekte. Met ingang van 24 september 1999 ontvangt zij via Cadans Uitvoeringsinstelling BV, Basiskantoor Eindhoven (hierna: Cadans) een uitkering ingevolge de Ziektewet. De uitkering was aanvankelijk gebaseerd op 70% van het dagloon. In januari 2000 vernam verzoekster van Cadans dat haar Ziektewetuitkering zou worden herzien. Vervolgens ontving zij in februari 2000 een nabetaling, omdat zij volgens Cadans met terugwerkende kracht tot 24 september 1999 recht had op een uitkering van 100% van haar dagloon.

Naderhand bleek dat Cadans bij de herberekening een fout had gemaakt. Cadans was er namelijk ten onrechte van uitgegaan dat de ziekte van verzoekster verband hield met

zwangerschap, waardoor haar Ziektewetuitkering uiteindelijk toch moest worden gebaseerd op 70% in plaats van 100% van haar dagloon. Cadans verrekenende een deel van de ten onrechte gedane nabetaaling met verzoeksters Ziektewetuitkering over maart 2000. Als gevolg hiervan ontving verzoekster over maart 2000 geen uitkering. Het resterende gedeelte - f 761,71 - zou Cadans verrekenen met de uitkering over april 2000. Op 14 april 2000 zond Cadans aan verzoekster het besluit inzake de terugvordering en de verrekening van de teveel ontvangen uitkering.

2. Omdat verzoekster het met de gang van zaken rond de herziening en terugvordering van haar Ziektewetuitkering niet eens was, diende zij bij brief van 25 april 2000 een klacht in bij Cadans (zie bevindingen bij **A. FEITEN** onder 2.). Cadans reageerde bij brief van 10 mei 2000 (zie bevindingen bij **A. FEITEN** onder 3.).

3. Verzoekster klaagt over de reactie van Cadans op haar klachtbrief van 25 april 2000. Zij heeft in dit verband aangevoerd dat in de brief van Cadans van 10 mei 2000 niet inhoudelijk wordt ingegaan op de grieven die zij in haar klachtbrief naar voren heeft gebracht. Verder is verzoekster van mening dat in de reactie op haar klachtbrief wordt gesuggereerd dat het initiatief tot het treffen van een betalingsregeling van Cadans is uitgegaan, terwijl zij daar zelf om heeft gevraagd. Tot slot vindt verzoekster het onjuist dat in de brief van 10 mei 2000 niet wordt aangegeven welke maatregelen zijn genomen om herhaling te voorkomen.

B. Ten aanzien van de behandeling van verzoeksters grieven in de brief van 10 mei 2000.

1. De eisen waaraan een beslissing op een klacht moet voldoen zijn neergelegd in artikel 14 van het Reglement Klachtenbehandeling Cadans Uitvoeringsinstelling BV (zie achtergrond). Dit artikel bepaalt onder meer dat Cadans de klager schriftelijk en

gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusie die Cadans daaraan verbindt. Verder dient de beslissing een oordeel te geven over het feit of de wijze van uitvoering van de werkzaamheden door Cadans als omschreven in de klacht, al dan niet behoorlijk is geweest.

2. Gelet op hetgeen uit het onderzoek door de Nationale ombudsman naar voren is gekomen, staat tussen partijen niet ter discussie dat de brief van verzoekster van 25 april 2000 is bedoeld als klachtbrief en dat deze ook als zodanig door Cadans in behandeling is genomen.

3. In haar klachtbrief uit verzoekster niet alleen haar ongenoegen over de besluiten tot terugvordering en verrekening van haar Ziektewetuitkering als zodanig. Zij brengt daarin ook een aantal grieven naar voren die betrekking hebben op de voorbereiding, uitvoering en afhandeling door Cadans van de betreffende besluiten. Zo voert zij onder meer aan dat

zij drie maanden achtereen heeft moeten bellen over haar uitkering voordat er door Cadans actie werd ondernomen, dat er door geen van de medewerkers van Cadans ooit excuses zijn aangeboden voor de ontstane situatie, dat zij niet is geïnformeerd over het ontstaan van de gemaakte fout, dat haar niet duidelijk is gemaakt waarom zij redelijkerwijs had kunnen weten dat zij teveel uitkering had ontvangen, dat er een hoger bedrag van haar wordt teruggevorderd dan er door Cadans is uitbetaald, dat Cadans haar geen berekening heeft gezonden van het teruggevorderde bedrag, dat zij - ondanks toezeggingen - niet is teruggebeld door medewerkers van Cadans en dat Cadans direct met haar in plaats van met haar gemachtigde contact heeft opgenomen.

4. In de brief van 10 mei 2000 licht Cadans weliswaar nogmaals de reden voor terugvordering toe, wordt er een nieuwe betalingsregeling voorgesteld en biedt Cadans haar excuses aan voor de ontstane situatie. Echter, geen van de grieven van verzoekster die betrekking hebben op de voorbereiding, uitvoering en afhandeling van de betreffende besluiten - zoals hiervoor weergegeven onder 3. - wordt door Cadans in deze brief inhoudelijk behandeld. Pas in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman gaat Cadans in reactie op de klacht op enkele van deze grieven nader in. Dit is niet juist. Het had op de weg van Cadans gelegen om deze grieven van verzoekster in het onderzoek te betrekken, haar over de bevindingen te informeren en in de beslissing op de klacht op al deze punten een oordeel te geven. Door dit na te laten heeft Cadans gehandeld in strijd met artikel 14, lid 1 en 2 van het Reglement Klachtenbehandeling. Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van de passage over het treffen van een betalingsregeling.

1. Verzoekster heeft in haar klachtbrief aan Cadans aangegeven dat zij een medewerker van de afdeling Ziektewet had gevraagd of er een betalingsregeling mogelijk was. Volgens verzoekster heeft deze medewerker haar naar aanleiding van deze vraag toege-

zegd dat zou worden bezien of er wat geregeld kon worden. Uit de brief van verzoekster blijkt dat deze toezegging nooit is nagekomen.

2. In de brief van 20 mei 2000 schrijft Cadans naar aanleiding van deze grief van verzoekster het volgende:

"...U geeft in uw schrijven van 25 april 2000 aan verbaasd en boos te zijn over het feit dat u door de medewerkers van afdeling ziektewet niet benaderd bent om te komen tot een terugbetalingsregeling. Ik kan mij deze verbazing voorstellen. Vandaar dat er inmiddels contact is opgenomen met uw gemachtigde (...). Met haar is een betalingsregeling overeengekomen voor het resterende bedrag ad fl. 767,71..."

3. Ervan uitgaand dat verzoekster de gang van zaken op dit punt juist heeft weergegeven, was het wellicht vollediger geweest om aan de eerste volzin de woorden "naar aanleiding

van uw verzoek" toe te voegen. Echter niet kan worden gesteld - zoals verzoekster doet - dat de huidige redactie suggereert dat het initiatief tot het treffen van een betalingsregeling alleen van Cadans is uitgegaan. De tekst van de gewraakte passage is immers in vrij neutrale bewoordingen geformuleerd en laat ook ruimte voor de interpretatie dat Cadans niet adequaat heeft gereageerd op het verzoek van verzoekster om een betalingsregeling te treffen. Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

D. Ten aanzien van het informeren van verzoekster over maatregelen om herhaling te voorkomen.

1. In haar reactie op de klacht erkent Cadans dat in een eerder stadium afspraken hadden kunnen worden gemaakt over een terugbetalingsregeling en dat op die manier frustraties hadden kunnen worden voorkomen. Cadans geeft aan dat naar aanleiding hiervan met de betreffende medewerkers afspraken zijn gemaakt om dergelijke excessen in de toekomst te voorkomen.

2. Nu Cadans kennelijk naar aanleiding van verzoeksters klacht maatregelen heeft genomen om vergelijkbare fouten voortaan te vermijden, had het op haar weg gelegen om verzoekster hierover in de brief van 20 mei 2000 te informeren. Het is niet juist dat Cadans dit heeft nagelaten. Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amstelveen, is gegrond, behoudens ten aanzien van verzoeksters grief over de

passage inzake de terugbetalingsregeling in de brief van Cadans van 10 mei 2000; op dit punt is de klacht niet gegrond.