



# Rapport

**Datum: 6 april 2006**

**Rapportnummer: 2006/138**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat zijn voormalige werkgever, de Belastingdienst/Douane Rotterdam, hem tweemaal onjuist heeft geïnformeerd over de hoogte van de FPU-uitkering waarop hij bij uittreding (periodiek) recht zou hebben.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoeker wendde zich in mei 2004 tot de personeelsafdeling van zijn toenmalige werkgever de Belastingdienst/Douane Rotterdam (hierna: de Douane) met het verzoek de hoogte van de FPU-uitkering te berekenen waarop hij recht zou hebben als hij gebruik zou maken van de Tijdelijke regeling FPU-arrangement Belastingdienst. FPU staat voor Flexibel Pensioen en Uittreden. Het FPU-arrangement houdt onder meer in een aanvulling door de werkgever op de reguliere bruto FPU-uitkering tot 70 procent over het pensioengevend salaris maal het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste tien jaar.

Naar aanleiding van het verzoek berekende X, medewerker van de personeelsafdeling van de Douane, dat verzoeker als hij gebruik zou maken van het FPU-arrangement hij maandelijks een bedrag van € 1.294,16 (netto) van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) uitgekeerd zou krijgen. Bij de berekening van dit bedrag maakte X gebruik van een door het ABP aan de Douane verstrekte cd-rom. In deze cd-rom is een rekenmodule opgenomen waarmee de hoogte kan worden berekend van de FPU-uitkering en de aanvulling daarop tot zeventig procent. Volgens verzoeker deelde X hem het bedrag mondeling mee en had hij het van het computerscherm afgelezen.

Verzoeker stelt dat hij op grond van de door X gemaakte berekening heeft besloten een aanvraag in te dienen om in aanmerking te komen voor het FPU-arrangement.

2. Verzoeker maakte met de Douane de afspraak om vanaf 1 augustus 2004 van het FPU-arrangement gebruik te maken. Hij diende hiervoor bij de Douane zijn ontslag in.

Door de Douane werd het door verzoeker en hemzelf ingevulde aanvraagformulier voor het arrangement, inclusief onder meer een kopie van het ontslagbesluit, naar het ABP gestuurd.

3. Bij brief van 8 juli 2004 berichtte het ABP verzoeker dat hij, onder voorbehoud van een nog te maken verrekening, vanaf 1 augustus 2004 maandelijks een bruto bedrag van

€ 1.293,97 zou ontvangen. Naar aanleiding van deze brief wendde verzoeker zich wederom tot de personeelsafdeling van de Douane. In verband met de afwezigheid van X werd verzoeker dit keer geholpen door Y, eveneens medewerker van deze afdeling. Uit de

door Y met behulp van de cd-rom gemaakte berekening kwam - op enkele tientallen eurocenten na - hetzelfde bedrag naar voren dat eerder door zijn collega X was berekend. Verzoeker ontving van Y een afschrift van de berekening van de maandelijkse FPU-uitkering. Hierop staat ook vermeld dat het om een indicatieve berekening gaat, alsmede dat de bruto FPU-uitkering was berekend over het pensioengevend salaris maal het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste tien jaar.

Volgens verzoeker deelde Y aan hem mee dat hij recht had op een maandelijks netto bedrag van € 1.294,47.

4. Het ABP liet verzoeker bij brief van 19 augustus 2004 weten dat hij in verband met het FPU-arrangement over de maand augustus 2004 een netto bedrag van € 1.015,58 uitgekeerd zou krijgen.

5. Verzoeker verzocht vervolgens bij brieven gericht aan achtereenvolgens de Douane en de minister van Financiën de uitkering van het ABP aan te vullen tot het door de Douane berekende bedrag. Deze verzoeken werden echter afgewezen op grond van het feit dat verzoeker op hoogte had kunnen zijn van de bepaling dat de bruto FPU-uitkering wordt berekend over het pensioengevend salaris maal het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste tien jaar en hij aan de Douane kenbaar had moeten maken dat hij de afgelopen tien jaar niet voltijd had gewerkt.

## II. Ten aanzien van verzoekers klacht

1. Verzoeker klaagt erover dat de Douane hem tweemaal, te weten door X en Y, onjuist heeft geïnformeerd over de hoogte van de FPU-uitkering waarop hij bij uittreding (periodiek) recht zou hebben. De uitkering die verzoeker nu ontvangt, is zo laag dat hij naar zijn zeggen zijn vaste lasten niet kan betalen.

Verzoeker stelt zich op het standpunt dat de Douane de uitkering van het ABP moet aanvullen tot netto € 1.294,16, aangezien het volgens hem niet zo kan zijn dat hij moet boeten voor de eventuele onzorgvuldigheden van X en Y. Indien deze medewerkers verzoeker hadden verteld dat de uitkering netto € 1.015,58 zou zijn, zou hij niet met het FPU-arrangement akkoord zijn gegaan en was hij tot zijn pensioen bij de Douane blijven werken.

2. In reactie op de klacht liet de Douane het volgende weten. In eerste instantie was steeds terughoudend gereageerd op verzoeken om informatie over de hoogte van FPU-uitkeringen. De vaststelling van de uitkering is immers een onafhankelijke taak van het ABP. Toch ontstond bij medewerkers een sterke behoefte aan een indicatie over de hoogte van hun uitkering. Om die reden was door het ABP een cd-rom verspreid, waarmee indicatieve berekeningen kunnen worden gemaakt. Bij het vullen van de gegevens in het programma van de cd-rom was slechts gebruik gemaakt van de gegevens die betrokkene

had aangegeven. De Douane onderkende dat raadpleging van bijvoorbeeld verzoekers personeelsdossier een onjuiste berekening mogelijk had kunnen voorkomen. Volgens de Douane was met de betrokkenen steeds gecommuniceerd over het feit dat de berekeningen slechts een indicatie waren en dat het ABP de enige instantie is die rechtsgeldige uitspraken kan doen over uitkeringen.

De Douane wees er verder op dat op het intranet van de Douane een site was geopend waarop naast algemene informatie over het FPU-arrangement ook veelgestelde vragen en de antwoorden over deze regeling waren geplaatst. Bij het onderdeel veelgestelde vragen was vermeld dat de hoogte van de uitkering deels afhankelijk is van de gemiddelde deeltijdfactor van de laatste tien jaar. Naast de informatie op deze site hadden alle medewerkers die geïnteresseerd waren in een arrangement een aanvraagformulier en een brochure "Met FPU, nu stoppen met werken" ontvangen. In deze brochure van het ABP is op pagina 7 onder de vraag: "Werkt u parttime of hebt u dit gedaan?" eveneens informatie opgenomen over het werken in deeltijd.

De Douane erkende dat er een niet geheel juiste berekening was gemaakt, hetgeen hij betreurde. Volgens de Douane is het niet meer exact vast te stellen hoe een en ander verlopen is. Naar de mening van de Douane is de informatievoorziening echter zo goed als mogelijk verlopen. Overigens merkte de Douane op dat er bij hem geen klachten van andere medewerkers bekend waren over deze kwesties.

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

4. Vaststaat - en dit wordt ook door de Douane erkend - dat er geen correcte berekening is gemaakt van de te verwachten maandelijkse FPU-uitkering. Het feit dat het hier gaat om een indicatieve berekening neemt niet weg dat het niet zo kan zijn dat een dergelijke berekening bijna € 280 - zo'n 27% - hoger uitkomt dan het nadien door het ABP vastgestelde bedrag. Los van de informatie die op het intranet van de Douane of via de brochure van het ABP over de FPU-regeling is verstrekt, had het op de weg van de Douane gelegen om bij de berekening van het bedrag in elk geval aan verzoeker expliciet te vragen naar een voor die berekening essentieel gegeven, te weten of er door verzoeker in de laatste 10 jaar al dan niet in deeltijd was gewerkt. Wanneer dit was gebeurd had op basis van het antwoord van verzoeker een correcte (indicatieve) berekening kunnen worden gemaakt. Door dit na te laten heeft de Douane gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

5. Voor zover verzoeker beoogt van de Douane een aanvulling te ontvangen op zijn FPU-uitkering wordt het volgende overwogen.

Allereerst wordt opgemerkt dat de Douane in verschillende afwijzingen van het verzoek wel erg gemakkelijk de zwarte piet bij verzoeker heeft gelegd door er op te wijzen wat hij allemaal had kunnen weten en had kunnen c.q. moeten meedelen aan de Douane om zo een correcte indicatieve berekening van de uitkering mogelijk te maken. Hiermee gaat de Douane voorbij aan de verantwoordelijkheid die op hem rust op grond van het hierboven genoemde vereiste van actieve en adequate informatieverwerving. Overigens betekent dit laatste niet dat verzoekers rol in deze niet van belang is. Vanuit de gedachte dat er een eigen verantwoordelijkheid bestaat om eventuele schade te beperken, had onder deze omstandigheden van verzoeker hoe dan ook mogen worden verwacht dat hij zich de volledige informatie op het intranet had eigen gemaakt. Wanneer hij dit had gedaan, had hij X tijdens het opmaken van de berekening er ook uit eigen beweging op kunnen attenderen dat hij een deel van zijn laatste tien dienstjaren in deeltijd werkzaam was geweest. Daarnaast is er door het Ministerie van Financiën terecht op gewezen dat het honoreren van het verzoek zou inhouden dat de FPU-uitkering zou worden vastgesteld op basis van een te hoge berekeningsgrondslag, terwijl daarvoor de rechtvaardigingsgrond ontbreekt. De hoogte van de FPU-uitkering zou dan worden vastgesteld op basis van een arbeidsduur die niet volledig is vervuld, aldus het ministerie.

Op grond van het bovenstaande moet worden geoordeeld dat de gronden waarop de Douane zijn gehoudenheid tot het aanvullen van verzoekers FPU-uitkering tot het indicatief berekende bedrag betwist niet zo evident onjuist zijn, dat hij niet in redelijkheid tot afwijzing van dit verzoek heeft kunnen komen.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van de Belastingdienst/Douane Rotterdam is gegrond, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

## **Onderzoek**

Op 1 juni 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 31 mei 2005, van de heer R. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van de Belastingdienst/Douane Rotterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Belastingdienst/Douane Rotterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd hem 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 aan te vullen.

De Belastingdienst/Douane Rotterdam gaf binnen de gestelde tijd geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker wendde zich in mei 2004 - hij was op dat moment 60 jaar - tot de personeelsafdeling van zijn toenmalige werkgever de Belastingdienst/Douane Rotterdam (hierna: de Douane) met het verzoek de hoogte van de FPU-uitkering te berekenen waarop hij recht zou hebben als hij van de Tijdelijke regeling FPU-arrangement Belastingdienst gebruik zou maken. FPU staat voor Flexibel Pensioen en Uittreden. Het FPU-arrangement houdt onder meer in een aanvulling door de werkgever op de reguliere bruto FPU-uitkering tot 70 procent over het pensioengevend salaris maal het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste tien jaar.

Naar aanleiding van verzoekers verzoek daartoe berekende X, medewerker van de personeelsafdeling dat verzoeker als hij gebruik zou maken van het FPU-arrangement maandelijks een bedrag van € 1.294,16 (netto) van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) uitgekeerd zou krijgen. Bij de berekening van dit bedrag maakte X gebruik van een door het ABP aan de Douane verstrekte cd-rom. Op deze cd-rom staat een rekenmodule vermeld waarmee de hoogte kan worden berekend van de FPU-uitkering en de aanvulling daarop tot zeventig procent.

2. Verzoeker maakte met de Douane de afspraak om vanaf 1 augustus 2004 van het FPU-arrangement gebruik te maken. Hij diende hiervoor bij de Douane zijn ontslag in.

Door de Douane werd het door verzoeker en hemzelf ingevulde aanvraagformulier voor het arrangement, inclusief onder meer een kopie van het ontslagbesluit, naar het ABP gestuurd.

3. Bij brief van 8 juli 2004 berichtte het ABP verzoeker dat hij in het kader van het FPU-arrangement vanaf 1 augustus 2004 maandelijks een bruto bedrag van € 1.293,97 aan FPU zou ontvangen. Hierbij werd het voorbehoud gemaakt dat nog geen rekening was gehouden met de brutering van de overhevelingstoelage. Bij de eerste betaling zou verzoeker een zogenaamd Pensioenbericht worden gestuurd waarin deze toeslag wel zou zijn opgenomen.

Naar aanleiding van deze brief wendde verzoeker zich wederom tot de personeelsafdeling van de Douane. In verband met de afwezigheid van X werd verzoeker dit keer geholpen door Y, eveneens medewerker van deze afdeling. Uit de door Y met behulp van de cd-rom gemaakte berekening kwam - op enkele tientallen eurocenten na - hetzelfde bedrag naar voren dat eerder door zijn collega X was berekend.

Door Y werd een afschrift van de berekening aan verzoeker overhandigd:

**“Bijlage A: Indicatieve berekening**

Bruto FPU p.m. € 1447,16 58.0 % van FPU

grondslag

Aanvulling flankerend beleid € 298,54+ 12.0 % van FPU

grondslag

FPU bijgespaard € 0,00+

Bruterings toeslag OHT € 8,68+

---

Belastbaar loon € 1754,38

Loonheffing € 459,91-

---

Netto € 1294,47

(...)

Attentie

De genoemde bruto uitkeringen zijn inclusief vakantie-uitkering.

De bruto FPU uitkering is berekend over het pensioengevend salaris maal het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste 10 jaar.

De aanvulling door werkgever vult de bruto FPU-uitkering aan tot een percentage van de FPU grondslag.

De fiscus staat overigens niet toe dat het totaal van de bruto uitkering plus Aanvulling door werkgever meer bedraagt dan 100% van het pensioengevend salaris. Als dat het geval

was is de som tot dat bedrag beperkt.”

4. Het ABP liet verzoeker bij Pensioenbericht van 19 augustus 2004 weten dat hij in verband met het FPU-arrangement over de maand augustus 2004 een netto bedrag van € 1.015,58 uitgekeerd kreeg.

5. Bij brief van 23 september 2004 verzocht verzoeker de Douane de uitkering van het ABP aan te vullen tot het door de Douane berekende bedrag. Hij onderbouwde dit verzoek door erop te wijzen dat hij zijn beslissing om van het FPU-arrangement gebruik te maken, genomen had naar aanleiding van de berekening van de hoogte van het bedrag door X.

6. In reactie op de hierboven onder 5. genoemde brief deelde de Douane verzoeker bij brief van 9 november 2004 onder meer het volgende mee:

“Het FPU-arrangement heeft de volgende produktenmerken:

- een aanvulling op de reguliere FPU-uitkering tot 70%;
- een volledige vergoeding van de kosten van een halve

pensioenopbouw gedurende maximaal 4 jaar.

Aanvulling reguliere FPU-uitkering tot 70%

Als u stopt met werken vóór het moment waarop uw FPU-uitkering 70% van uw pensioengevend salaris zou zijn, krijgt u een aanvulling tot 70%.

Pensioenopbouw gedurende maximaal 4 jaar

Stoppen met werken betekent dat er geen ouderdoms- en nabestaandenpensioen meer wordt opgebouwd. Het FPU-arrangement voorziet erin dat de tijd vanaf het ontslag gedurende maximaal 4 jaar voor de helft meetelt voor uw pensioenopbouw. Dit geldt ook als u zelf al een reguliere FPU-aanspraak heeft opgebouwd van 70% of meer van uw pensioengevend salaris.

Op het intranet van de Belastingdienst is een speciale site aan het FPU-arrangement gewijd. Naast de letterlijke tekst van het arrangement is ook een rubriek veelgestelde vragen opgenomen. Deze site had u, toen u nog in dienst was bij de Belastingdienst kunnen raadplegen.

Één van de antwoorden op gestelde vragen is op u van toepassing en is door mij hieronder integraal overgenomen.

“Ik werk in deeltijd. Vult het FPU-arrangement dan ook aan tot 70%?”



Nee. Voor het percentage van de reguliere FPU-uitkering is de gemiddelde deeltijdfactor over de laatste tien jaar bepalend (zie bij de vraag Ik werk in deeltijd. Hoe wordt dan mijn FPU-uitkering berekend?). In geval van een aanvulling op grond van het FPU-arrangement wordt hiervan niet afgeweken. Voor de hoogte van de aanvulling is dus ook de gemiddelde deeltijdfactor over de laatste tien jaar bepalend.”

Zoals u ziet is voor de hoogte van de aanvulling de gemiddelde deeltijdfactor over de laatste tien jaar bepalend.

Uit bescheiden in uw personeelsdossier en vermeldingen in het personeelsadministratiesysteem SAP-HR, heb ik vast kunnen stellen dat u in de laatste 10 jaar voor het overgrootte deel in deeltijd werkzaam bent geweest. Deze verlaagde gemiddelde deeltijdfactor heeft derhalve gevolgen voor de hoogte van de FPU-uitkering.

U heeft (X; N.o.) gevraagd uit te rekenen wat de hoogte van uw FPU-uitkering zou gaan worden. (X; N.o.) heeft hierop een indicatieve berekening uitgevoerd die het door u genoemde resultaat van € 1294,47 netto te zien gaf. Uit door mijzelf uitgevoerde berekeningen is gebleken dat de bruto FPU-uitkering is berekend zonder rekening te houden met het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste 10 jaar. Ik kan niet vaststellen of u (X; N.o.) voorafgaand aan het maken van de berekening over uw deeltijdpercentage heeft geïnformeerd. Ik stel wel vast dat u (X; N.o.) na ontvangst van de berekening hierop kennelijk niet heeft geattendeerd teneinde zo een nieuwe correcte indicatieve berekening te ontvangen.

Kort en goed stelt u niet te ontvangen wat is afgesproken. Hierop past slechts het antwoord dat u ontvangt waar u blijkens de tekst en uitleg van de regeling recht op heeft, rekening houdende met uw gemiddelde deeltijdfactor over de laatste 10 jaar. Hiervan kan niet worden afgeweken, zoals u aan het slot van uw brief impliciet verzoekt en ik wijs uw verzoek dan ook af.”

7. Verzoeker liet in zijn brief van 22 december 2004 gericht aan de Douane weten het niet eens te zijn met de afwijzing van zijn verzoek aan de Douane om aanvulling van de uitkering van het ABP. In verzoekers brief staat onder meer het volgende vermeld:

(Met; N.o.) uw uitleg over het niet toekennen van de 70% regeling (ben ik het; N.o.) niet eens. Ten eerste u haalt aan dat de meest gestelde vraag is: 'ik werk in deeltijd vult dit dan ook tot 70% aan.'

Deze vraag heb ik overgeslagen, daar ik op het moment van de aanvraag voor de FPU niet in deeltijd werkte doch alleen gebruik maakte van de regeling PAS.

Dus op dat moment was bovengenoemde vraag niet voor mij van toepassing. Dit is hetzelfde als u iets gaat kopen op afbetaling en men vraagt 'staat u rood?' dan kan het zijn dat u geen lening kan krijgen. Maar op dat moment staat u zwart. U gaat dan ook niet op

deze vraag in. Ook niet als later blijkt dat er gemiddeld over 10 jaar wordt gekeken.

Zoals ik al eerder heb verteld was mij voor gerekend dat mijn uitkering € 1294.47 zou bedragen en is er nooit sprake geweest van vermindering door middel van het gemiddelde van de afgelopen 10 jaar. Verder wil ik met nadruk er opwijzen dat ik nadat ik het schrijven van het ABP had gehad er nergens duidelijk werd gemaakt dat het een gemiddelde van de afgelopen 10 jaar betrof. Ook ben ik nog eens voor de zekerheid bij de FPU deskundige navraag gaan doen of ik inderdaad 1294.47 euro zou krijgen wat werd bevestigd. Ook toen kwam niemand op het idee dat men dan eventueel een rekenfout had gemaakt. U kunt zich toch wel indenken dat als ik had geweten dat mijn FPU uitkering maar 1015.58 euro zou bedragen ik niet uit mezelf ontslag zou hebben genomen. Ik dacht dat ik ook de Douane een dienst zou doen zodat er jongere mensen zouden kunnen blijven zitten.

Dit alles in acht nemende ga ik er van uit dat de Douane het tekort zal aanvullen tot de mij toegezegde € 1294.47.”

8. De Douane reageerde bij brief van 3 januari 2005 onder meer als volgt op verzoekers hiervoor onder 7. vermelde brief:

“In uw brief geeft u aan het met mijn uitleg over het toekennen van de 70% regeling niet eens te zijn en u verzoekt om uw FPU-uitkering naar € 1294,47 op te trekken zoals - zo u stelt - u ook toegezegd is.

Alvorens in te gaan op de inhoud van uw brief, benadruk ik te betreuren dat de Tijdelijke regeling FPU-arrangement Belastingdienst voor u verrassingen bevatte. Rekenen op € 1294,47 terwijl u € 1015,58 krijgt, is een tegenvaller die hard aankomt.

U heeft (X; N.o.) indertijd gevraagd uit te rekenen wat de hoogte van uw FPU-uitkering zou gaan worden bij uittreding in het kader van het FPU-arrangement. (X; N.o.) heeft hierop op grond van door u aangedragen en geregistreerde gegevens een indicatieve berekening uitgevoerd die het door u genoemde resultaat van € 1294,47 netto te zien gaf. Zoals ik in mijn brief van 9 november 2004 heb geschreven, is uit nader onderzoek gebleken dat de FPU-uitkering is berekend zonder rekening te houden met het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste 10 jaar, terwijl u in de laatste 10 jaar juist voor het overgrote deel in deeltijd werkzaam bent geweest. Niet vastgesteld kon worden of u (X; N.o.) voorafgaand aan het maken van de berekening over het gelden van een deeltijdpercentage heeft geïnformeerd. Wel kon vastgesteld worden dat u (X; N.o.) na ontvangst van de berekening hierop kennelijk niet heeft geattendeerd teneinde zo een nieuwe (correcte) indicatieve berekening te ontvangen.

U schrijft nu dat u de vraag in de rubriek: “veelgestelde vragen” die ging over de financiële gevolgen van het in deeltijd werkzaam zijn heeft overgeslagen omdat u op het moment van uittreden niet in deeltijd werkzaam was. Hiermee geeft u impliciet antwoord op de vraag die

vorige keer niet beantwoord kon worden, namelijk of u (X; N.o.) over het van kracht zijn van een deeltijdpercentage heeft geïnformeerd.

Ik vind uw redenering betreffende de veelgestelde vraag over het in deeltijd zijn wat kort door de bocht. Een dergelijke vraag zou tenminste uw aandacht getrokken moeten hebben, omdat u immers in de laatste 10 jaar voor het grootste deel in deeltijd werkzaam bent geweest. Naast een meldingsplicht van de werkgever bestaat er ook een onderzoeksplicht van de werknemer. Ik stel vast dat de werkgever met de rubriek: "veelgestelde vragen" zijn meldingsplicht voldoende is nagekomen. U heeft de op u rustende onderzoeksplicht naar mijn oordeel wat te lichtvaardig opgevat.

Een verlaagde gemiddelde deeltijdfactor heeft gevolgen voor de hoogte van de FPU-uitkering. Daar voorziet het arrangement in en hier kan ik niets aan veranderen. Zou ik dit toch doen, dan worden hiermee algemeen geldende rechtsbeginselen als rechtmatigheid, rechtszekerheid en rechtsgelijkheid geweld aangedaan. Dit is voor mij en de organisatie niet acceptabel.

Ik kan dan ook niet anders dan uw verzoek om aanvulling afwijzen."

9. In reactie op een op 25 januari 2005 door verzoeker naar de minister van Financiën gestuurde brief reageerde de directeur-generaal Belastingdienst bij brief van 28 april 2005 onder meer met het volgende:

"Met betrekking tot het onjuist geïnformeerd zijn door de Afdeling personeel van de regio Douane Rotterdam merk ik het volgende op. Uit een nader ingesteld onderzoek onder de betreffende medewerkers heb ik niet kunnen vaststellen of u bij het verzoek tot berekening van uw FPU-uitkering melding hebt gemaakt van uw deeltijdsituatie.

De vraag is nu of u had kunnen, of zelfs moeten weten dat bij de berekening van de FPU-uitkering door het ABP, indien van toepassing, een deeltijdfactor voor de afgelopen tien jaar wordt toegepast. Ik ben van oordeel dat, gelet op uw langdurige deeltijdsituatie en de door de Belastingdienst en het ABP verstrekte algemene en specifieke informatie, u op de hoogte had kunnen zijn van deze bepaling.

Verder ben ik van mening dat het honoreren van uw verzoek zou inhouden dat de FPU-uitkering wordt vastgesteld op basis van een te hoge berekeningsgrondslag, terwijl daarvoor de rechtvaardigingsgrond ontbreekt. De hoogte van de FPU-uitkering zou dan worden vastgesteld op basis van een arbeidsduur die niet volledig is vervuld.

Voorts attendeer ik u er nog op dat, zoals ook in de berichtgeving rond het arrangement is aangegeven, de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de berekening van de FPU-uitkering ligt bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) en gebaseerd is op het FPU-reglement. De Belastingdienst heeft daarin dus geen rol.

Hoewel ik begrip heb voor uw situatie wijs ik uw verzoek om aanvulling van uw FPU-uitkering om eerdergenoemde redenen dan ook af.”

#### B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

In het verzoekschrift staat onder meer het volgende vermeld.

Op de personeelsafdeling kon men door middel van een programma direct laten zien hoe hoog het uit te keren bedrag zou zijn. X, die voor het project FPU was aangewezen, toetste verzoekers gegevens in de computer. Het resultaat hiervan was dat de computer aangaf dat verzoekers uitkering € 1.294,16 zou bedragen. Dit bedrag werd volgens verzoeker alleen mondeling aan hem meegedeeld. Verzoeker stelt dat hij naar aanleiding van deze berekening aan de Douane liet weten dat hij van het FPU-arrangement gebruik wilde maken.

Het ABP deelde verzoeker bij brief van 8 juli 2004 echter mee dat hij maandelijks op een lager bedrag recht had.

Nadat verzoeker de brief van het ABP aan Y had laten zien, deelde laatstgenoemde mee dat verzoeker recht had op een maandelijks netto bedrag van € 1.294,47.

Daarnaar gevraagd berichtte het ABP verzoeker dat de Douane bij de berekening rekening had gehouden met het gemiddelde van zijn huidige salaris. Deze berekening bleek echter volgens het ABP niet juist te zijn, aangezien verzoeker de laatste tien jaar niet onderbroken voltijd had gewerkt.

Het bedrag dat verzoeker thans van het ABP ontvangt, is niet het bedrag dat hij met de Douane had afgesproken. De uitkering is zo laag dat hij zijn vaste lasten niet kan betalen, aldus verzoeker.

Verzoeker stelt zich op het standpunt dat de Douane de maandelijkse uitkering van het ABP moet aanvullen tot netto € 1.294,16, aangezien het volgens hem niet zo kan zijn dat hij moet boeten voor de eventuele onzorgvuldigheden van X en Y. Indien zij verzoeker hadden verteld dat de uitkering maandelijks netto € 1.015,58 zou zijn, was hij niet met het FPU-arrangement akkoord gegaan en was hij tot zijn pensioen bij de Douane blijven werken, aldus verzoeker. Voorts stelt verzoeker dat op de uitdraai van de FPU-uitkering die Y hem verstrekke (zie A.3.), vermeld staat dat de bruto-uitkering was berekend over het pensioengevend salaris maal het gemiddelde deeltijdpercentage over de laatste tien jaar.

2. Verzoeker liet op 23 juni 2005 door de Nationale ombudsman telefonisch daarnaar gevraagd weten dat hij de door X in mei 2004 gemaakte berekening alleen van het

computerscherm had afgelezen. Hiervan had hij geen afschrift gekregen.

Volgens verzoeker hadden X en Y niet aan hem gevraagd of hij in deeltijd had gewerkt. De vraag die hem door beiden wél gesteld was, was of hij op dat moment in deeltijd werkzaam was, aldus verzoeker.

### C. Standpunt Belastingdienst/Douane Rotterdam

1. In reactie op de klacht en door de Nationale ombudsman gestelde vragen bij brief van 7 juli 2005 liet de Belastingdienst/Douane Rotterdam bij brief van 25 juli 2005 onder meer het volgende weten:

“Allereerst hecht ik er aan kenbaar te maken dat ik het zeer vervelend vind dat betrokkene een hogere uitkering had verwacht dan hem door het ABP is toegekend.

(Verzoeker; N.o.) heeft op enig moment aangegeven dat hij mogelijk gebruik wenste te maken van het zogenaamde FPU arrangement. Ten behoeve van deze medewerkers is een site geopend op het interne intranet van de Belastingdienst. Naast algemene informatie over het arrangement zijn op deze site ook veelgestelde vragen geplaatst over deze regeling. (...) Bij het onderdeel veelgestelde vragen wordt vermeld dat de hoogte van de uitkering deels afhankelijk is van de gemiddelde deeltijdfactor van de laatste tien jaar.

Naast de informatie op deze site hebben alle medewerkers die geïnteresseerd waren in een arrangement een aanvraagformulier en een brochure “Met FPU, nu stoppen met werken” ontvangen. In deze brochure is op pagina 7 onder de vraag: “Werkt u parttime of hebt u dit gedaan?” eveneens informatie opgenomen over het werken in deeltijd. (...)

U vraagt in uw brief tevens hoe de berekeningen worden gemaakt en welke gegevens hiervoor worden geraadpleegd.

In eerste instantie is steeds terughoudend gereageerd op verzoeken om informatie over de hoogte van de uitkeringen. De vaststelling van de uitkering is immers een onafhankelijke taak van het ABP. Toch ontstaat bij medewerkers een sterke behoefte aan een indicatie over de hoogte van hun uitkering. Om die reden is door het ABP een cd-rom (zonder instructie) verspreid, waarmee indicatieve berekeningen kunnen worden gemaakt. (...) Bij het vullen van de gegevens is geen gebruik gemaakt van het personeelsdossier of SAP-HR (personeelsadministratiesysteem; N.o.). Er is slechts gebruik gemaakt van de gegevens die betrokkene heeft aangegeven. Ik onderken dat raadpleging van het dossier een onjuiste berekening mogelijk had kunnen voorkomen. Tevens kan ik u melden dat steeds met betrokkenen is gecommuniceerd over het feit dat de berekeningen slechts een indicatie zijn en dat het ABP de enige instantie is die rechtsgeldige uitspraken kan doen over uitkeringen.

Tenslotte stelt u de vraag of ik van mening ben dat de klacht terecht is en welke maatregelen genomen zijn om herhaling te voorkomen.

Duidelijk is dat er een niet geheel juiste berekening is gemaakt en dat betreurt ik. Het is niet meer exact vast te stellen hoe e.a.a. verlopen is. Ik ben echter van mening dat de informatievoorziening zo goed als mogelijk is verlopen. Er zijn mij ook geen klachten van andere medewerkers bekend over deze kwesties.”

2. Verder voegde de Belastingdienst/Douane Rotterdam bij zijn brief de tekst van de site van het intranet van de Douane inzake het PFU-arrangement, zoals die luidde vóór het moment dat verzoeker bij hem zijn aanvraag indiende.

Op deze site stond onder meer het volgende vermeld:

a. Onderdeel 5:

“Nettobedragen FPU-uitkering

De staffunctionaris P&O van uw eenheid heeft een door het ABP vervaardigde rekenmodule waarmee de hoogte kan worden berekend van uw FPU-uitkering en de aanvulling daarop tot 70 procent....”

b. Onderdeel 6:

“Veelgestelde vragen

Hieronder vindt u een aantal veelgestelde vragen over de FPU. De vragen zijn per onderwerp gegroepeerd.

(...)

Ik werk in deeltijd. Hoe wordt dan mijn FPU-uitkering berekend?

De FPU-uitkering wordt berekend naar evenredigheid van de deeltijdfactor. Werknemers met een volledige arbeidsduur (36-urige werkweek) werken 100% van de werkweek. Zij hebben een deeltijdfactor van 1,0. Werknemers met een onvolledige arbeidsduur hebben een lagere deeltijdfactor. Heeft u bijvoorbeeld een arbeidsduur van 28,8 uur, dan werkt u 80% en is uw deeltijdfactor 0,8. Voor de hoogte van de uitkering is de gemiddelde deeltijdfactor over de laatste tien jaar bepalend.

(...)

Kan het ABP berekenen wat mijn netto-FPU-uitkering zal zijn?

Met het ABP is afgesproken om hen niet met dat soort vragen te belasten. Aan de p-regisseurs van de eenheden is een door het ABP vervaardigde rekenmodule toegezonden waarmee de hoogte kan worden berekend van uw FPU-uitkering en de aanvulling daarop tot 70%. Voor vragen over de netto-FPU-uitkering moet u zich dan ook wenden tot uw P&O'er.

Ik werk in deeltijd. Vult het FPU-arrangement dan ook aan tot 70%?

Nee. Voor het percentage van de reguliere FPU-uitkering is de gemiddelde deeltijdfactor over de laatste tien jaar bepalend (zie bij de vraag Ik werk in deeltijd. Hoe wordt dan mijn FPU-uitkering berekend?). In geval van een aanvulling op grond van het FPU-arrangement wordt hiervan niet afgeweken. Voor de hoogte van de aanvulling is dus ook de gemiddelde deeltijdfactor over de laatste tien jaar bepalend.”

#### D. Nadere informatie verzoeker

Verzoeker berichtte op 25 november 2005 telefonisch daarnaar gevraagd door de Nationale ombudsman dat hij de hierboven onder C.2. onderdeel b. opgenomen alinea "Ik werk in deeltijd. Vult het FPU-arrangement dan ook aan tot 70%?" voordat hij zijn aanvraag indiende, niet had gelezen, aangezien hij van oordeel was dat deze vraag niet op hem van toepassing was. Hij werkte namelijk op het moment van de aanvraag niet in deeltijd.

Voorts deelde hij mee dat hij van de Douane voor het indienen van zijn aanvraag de brochure "Met FPU nu stoppen met werken" had ontvangen.

Ten slotte liet verzoeker weten dat hij aan X en Y niet had laten weten dat hij in de afgelopen tien jaar niet ononderbroken voltijd had gewerkt.

#### E. nadere reactie verzoeker

Naar aanleiding van het toegezonden verslag van bevindingen liet verzoeker op 21 februari 2006 telefonisch weten dat hij niet meer zeker wist of hij de brochure "met FPU nu stoppen met werken" had ontvangen. In aansluiting hierop deelde hij mee dat hij deze brochure in ieder geval nooit had gelezen.

## Achtergrond

"Met FPU nu stoppen met werken", een brochure van het ABP, uitgave januari 2004

In deze brochure staat onder meer vermeld op pagina 7:

"Werkt u parttime of hebt u dit gedaan?"

Let er dan op dat wij uw FPU berekenen over de gemiddelde deeltijdfactor die u de afgelopen tien jaar hebt gehad."

## **Achtergrond**