



Rapport

Datum: 8 juli 1999

Rapportnummer: 1999/302

Klacht

Op 8 september 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw drs. B. te Zwolle, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Zwolle. Nadat verzoekster op 15 september, 16 oktober en 22 oktober 1998 aanvullende gegevens had verstrekt, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat Cadans, basiskantoor Zwolle, weigert om aan te geven welk bedrag zij naast haar WAO-uitkering exact mag bijverdienen zonder dat dit consequenties heeft voor haar uitkering. Voorts klaagt verzoekster erover dat de door haar bij brief van 15 juli 1998 ingediende klacht niet is afgehandeld door de klachtencommissie van Cadans te Zeist maar door de directeur van het basiskantoor zelf.

Achtergrond

1. Klachtenprocedure Cadans Uitvoeringsinstelling BV: Behandeling van een klacht De klachten worden direct na registratie ter behandeling doorgezonden aan de directeur van het betrokken basiskantoor c.q. het afdelingshoofd op het hoofdkantoor gezonden (...). (...) De klacht wordt behandeld door de directeur van het basiskantoor c.q. het hoofd van de afdeling op het hoofdkantoor waarop de klacht betrekking heeft. Antwoordbrieven worden ondertekend door de directeur van het basiskantoor c.q. het hoofd van de afdeling op het hoofdkantoor. (Hierbij dient er op gelet te worden dat op de antwoordbrief niet de naam van de behandelaar voorkomt op wie de klacht betrekking heeft.) (...) **Bijzondere situaties** Indien de klacht betrekking heeft op de bejegening van de cliënt door een medewerker van de uitvoeringsinstelling, is degene die met de afhandeling van de klacht is belast, verplicht de betrokken medewerker en de klager afzonderlijk te horen en hiervan rapport op te maken. (...)

I. nterne afhandeling van een klacht

Nadat de klacht is behandeld, rapporteert de directeur basiskantoor c.q. het hoofd van de afdeling op het hoofdkantoor, aan de klachtencommissie. De rapportage aan de klachtencommissie omvat in ieder geval:

a. het volledig ingevulde geleideformulier, b. een resumé van de feitelijke gegevens die voor de beoordeling van de klacht relevant zijn, c. het pré-advies van de directeur basiskantoor c.q. het hoofd van de afdeling op het hoofdkantoor over de klacht, d. een kopie van de antwoordbrief. De genoemde stukken worden binnen 5 werkdagen na de afhandeling aan het secretariaat van de klachtencommissie toegezonden. (...) **Taken secretariaat klachtencommissie** Het secretariaat oefent de volgende taken uit:

a. het aannemen en registreren van klachten; b. het sturen van een ontvangstbevestiging aan klager; c. het ter behandeling verzenden van ontvangen klachten; d. het rappelleren bij

het overschrijden van termijnen en rapporteren met betrekking tot niet tijdig afgehandelde klachten; e. het voorbereiden en notuleren van de vergaderingen van de klachtencommissie; f. het beoordelen van de aangeleverde afhandelingsbrieven; g. het opstellen van concept-klachtenrapportages en -nota's; h. het onderhouden van contacten tussen de uitvoeringsinstelling en de bestuurssecretariaten inzake klachten; i. het archiveren van afgehandelde klachten; j. het verstrekken van informatie over de klachtenprocedure en het -reglement..." 2. In de **publieksfolder** waarin Cadans Uitvoeringsinstelling BV uitleg geeft over de klachtenprocedure, wordt onder meer het volgende gesteld:

"De Klachtencommissie van Cadans houdt toezicht op een juiste afhandeling van de klacht." en:

"Zodra uw klacht is ontvangen bij de klachtencommissie, wordt deze daar geregistreerd en voor intern onderzoek doorgezonden. Een klacht over werkzaamheden van een Cadans-kantoor in de regio gaat naar de directeur van dat kantoor. Klachten over werkzaamheden op het hoofdkantoor komen bij het hoofd van de betreffende afdeling terecht. Mocht dit noodzakelijk zijn, dan neemt Cadans contact met u op, zodat u een en ander mondeling kunt toelichten. Als het een behandeling door één van onze medewerkers betreft, dan nemen we vrijwel altijd contact met u op. Dit om beide partijen te kunnen horen."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen. Het Landelijk instituut sociaal verzekeringen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Tijdens een gesprek met een arbeidsdeskundige van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Zwolle, op 6 oktober 1997 verzocht verzoekster de betrokken arbeidsdeskundige onder meer haar aan te geven welk bedrag zij naast haar WAO-uitkering mocht bijverdienen zonder dat dit consequenties had voor haar uitkering. In

zijn brief van 28 oktober 1997 deelde de betrokken arbeidsdeskundige verzoekster mee dat haar eventuele inkomsten geen invloed hebben op de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid, maar dat de inkomsten wel kunnen leiden tot aanpassing van de uitkering. Verzoekster zou nog nader bericht ontvangen over het bedrag dat zij mag verdienen met free-lance werk zonder dat dat consequenties heeft voor de uitkering.

2. Omdat dit bericht uitbleef, herhaalde verzoekster haar vraag aan de betrokken arbeidsdeskundige schriftelijk op 13 februari 1998. De betrokken arbeidsdeskundige deelde verzoekster daarop bij brief van 4 maart 1998 het volgende mede:

"...6. Wat mag ik bijverdienen zonder consequenties voor de WAO-uitkering:

Hier is geen absoluut antwoord mogelijk. Op het moment dat er inkomsten zijn, vindt er een vergelijking plaats tussen het zogenaamde maatgevende inkomen en de feitelijke inkomsten. Dit maatgevende inkomen heeft als uitgangspunt uw inkomen als diëtiste. CAO-wijzigingen worden nu echter niet meegenomen. Wel wordt het maatgevende inkomen steeds aangepast via zogenaamde indexcijfers die door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) worden opgesteld. In mijn brief van 28 oktober 1997 heb ik echter al aangegeven dat inkomsten geen invloed hebben op de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid. Deze blijft 80-100%. De inkomsten kunnen wel leiden tot aanpassingen van de uitkering. Op grond van de feitelijke inkomsten over een bepaalde periode (per maand) vindt de vergelijking plaats zoals eerder beschreven. Zou uit deze vergelijking blijken dat de inkomsten in verhouding tot het maatgevende loon op dat moment eigenlijk tot een lagere mate van arbeidsongeschiktheid zou moeten leiden, dan worden de verdiensten gekort onder toepassing van een kortingsartikel (44 WAO). Voordeel hiervan is dat als de inkomsten weer minder worden c.q. wegvallen, er weer volledig wordt uitgekeerd (= 70%)..."

3. Op 9 maart 1998 had verzoekster wederom een gesprek met de betrokken arbeidsdeskundige. De betrokken arbeidsdeskundige bevestigde de tijdens het gesprek gemaakte afspraken schriftelijk op 19 maart 1998. Met betrekking tot de tijdens het gesprek opnieuw door verzoekster gestelde vraag welk bedrag zij naast haar WAO-uitkering mocht bijverdienen zonder dat dit consequenties had voor haar uitkering, werd in de brief het volgende gesteld:

"...We spraken ook over de toepassing van de kortingsartikelen: wat bij te verdienen zonder dat dit consequenties heeft voor de uitkering. Aan de hand van een fictief getallenvoorbeeld heb ik mijn beschrijving in de brief van 4 maart 1998 verduidelijkt. We spraken af dat ik het voorbeeld nog op papier zou zetten:

Voorbeeld 1:

Maatgevend inkomen: f 4.000 Inkomsten : f 1.000 Volgens de beschreven vergelijking zijn de verdiensten 25% van het maatgevende inkomen of anders gezegd: 75% van het maatgevend inkomen wordt niet verdiend. Die 75% is de mate van arbeidsongeschiktheid (basis voor de uitkering). Die 75% valt in de klasse 65-80% arbeidsongeschiktheid, waarbij een uitkeringspercentage hoort van 50,75%. Voorbeeld 2:

Maatgevend inkomen: f 4000 Inkomsten : f 500 De inkomsten zijn 12½ % van het maatgevende inkomen of anders gezegd: 87½ % van het maatgevende inkomen wordt

niet verdiend. Die 87½ % valt in de klasse 80-100% arbeidsongeschiktheid, waarbij een uitkeringspercentage hoort van 70% (max. uitkering). Deze verdiensten leiden dus niet tot korting van de uitkering. Voor de duidelijkheid: de genoemde bedragen in de voorbeelden zijn fictief..."

4. Bij brief van 15 juli 1998 deed verzoekster bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist (hoofdkantoor) er onder meer haar beklag over dat zij nog steeds geen voldoende antwoord had gekregen op haar vraag aan de betrokken arbeidsdeskundige welk bedrag zij naast haar WAO-uitkering mag bijverdienen zonder dat dit consequenties heeft voor haar uitkering.

5. De directeur van het basiskantoor Zwolle handelde de klacht af bij brief van 11 augustus 1998. Met betrekking tot verzoeksters vraag welk bedrag zij naast haar WAO-uitkering mocht bijverdienen zonder dat dit consequenties had voor haar uitkering, werd in de brief het volgende gesteld:

"... - exact bedrag bijverdienmogelijkheden Uit uw brief maak ik op dat u ons weigerachtig vindt in het opgeven van een exact bedrag dat u kunt bijverdienen zonder dat dit invloed heeft op uw uitkering. Wij doen dit echter bewust niet. In zijn brief van 19 maart 1998 legt (de betrokken arbeidsdeskundige; N.o.) u uit hoe de berekening van de korting gaat. In de vergelijking van het maatgevend inkomen en de verdiensten die daar gemaakt worden, zijn beide elementen aan (index)aanpassingen onderhevig. Als wij op basis van de huidige gegevens aangeven dat u een x-bedrag kunt bijverdienen dan klopt dit met de eerstvolgende indexaanpassingen niet meer. Theoretisch kan dit zelfs met terugwerkende kracht. Het wel noemen van een exact bedrag leverde ons in het verleden veel klachten op. Dit kwam vooral door situaties waarin iemand er dan na verloop van tijd mee geconfronteerd werd dat de verhoudingen van het maatgevend inkomen en zijn werkelijke inkomen door index- en/of loonaanpassingen zo was komen te liggen, dat dit wel tot korting leidde..."

6. Bij brief van 20 augustus 1998 deed verzoekster bij de directie van het basiskantoor Zwolle er onder meer haar beklag over dat de door haar bij brief van 15 juli 1998 ingediende klacht over Cadans, basiskantoor Zwolle, niet was afgehandeld door de klachtencommissie van Cadans te Zeist maar door de directeur van het basiskantoor zelf. Met betrekking tot het in de brief gestelde ten aanzien van het exacte bedrag aan bijverdiensten, liet verzoekster weten van mening te zijn dat haar veel meer gegevens konden worden verstrekt dan haar tot op dat moment waren verstrekt.

7. Op 2 oktober 1998 had verzoekster een onderhoud met de directeur en de manager van de afdeling WAO van het basiskantoor Zwolle. Op 12 oktober 1998 zond het basiskantoor Zwolle verzoekster de van dit gesprek gemaakte notitie. Deze luidde, voor zover hier van belang, als volgt:

"... Rol klachtencommissie Er is uitleg gegeven aan de klachtenprocedure en de rol van de klachtencommissie daarbij. (Verzoekster; N.o.) wees ons op een mogelijke tekstuele aanpassing in de folder (zie

Achtergrond

, onder 2.; N.o.), waarmee verwarring kan worden voorkomen en men beter inzicht zou kunnen krijgen in de gevolgde procedure. Wij zullen de tekst bekijken en de gedane suggestie bespreken met de daarvoor verantwoordelijke afdeling. (...) Mogelijke teruggang in inkomen, pensioenverzekering, ziektekostenverzekering Bespreking van genoemde zaken leert dat enkele antwoorden direct gegeven hadden kunnen worden. (De manager van de afdeling WAO; N.o.) geeft uitleg over de systematiek van inkomsten verwerven in relatie tot een WAO-uitkering. Het komt er op neer dat het best op basis van een schatting de uitkeringssituatie wordt vastgezet op een zeker niveau. Op nacalculatorische basis wordt dan e.e.a. herzien. (Verzoekster; N.o.) kan op dit moment de bedoelde inschatting niet geven. We spreken af dat zij een afspraak maakt met (de manager van de afdeling WAO; N.o.) op het moment dat ze wel een inschatting kent..."

8. Op 20 november 1998 bezocht de manager van de afdeling WAO verzoekster thuis om met haar door te spreken hoe zij het beste een inschatting kon maken van haar inkomsten uit arbeid. Hij sprak met verzoekster af dat zij hem een opgave zou verstrekken van haar werkelijke inkomsten en uitgaven over 1998 en haar verwachte inkomsten en uitgaven over 1999. Op basis van deze gegevens zou hij verzoekster laten weten wat de (mogelijke) gevolgen voor haar uitkering zijn. Bij die gelegenheid legde verzoekster de betrokken manager een lijst over met een groot aantal vragen betreffende haar uitkering. Een van deze vragen betrof het verzoek om de gevolgen voor haar uitkering te berekenen bij door verzoekster gestelde fictieve bedragen aan bijverdiensten. De betrokken manager deelde verzoekster mede de vragen alleen te beantwoorden voor zover deze betrekking hadden op concrete situaties en gericht waren op haar (toekomstige) uitkeringssituatie.

9. In zijn brief van 30 december 1998 gaf de manager van de afdeling WAO gevolg aan zijn toezegging. Eén van de door verzoekster gestelde fictieve situaties werd door de betrokken manager nader uitgewerkt. Daarbij werd uitgegaan van het voor verzoekster per 1 december 1998 geldende maatgevende inkomen.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder

Klacht

.

C. STANDPUNT LANDELIJK INSTITUUT SOCIALE VERZEKERINGEN

1. In reactie op de klacht zond het Landelijk instituut sociale verzekeringen de reactie op de klacht van Cadans. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen deelde mee het eens te zijn met deze reactie.

2. De reactie van Cadans luidde als volgt:

"... Cadans weigert niet zozeer om een bedrag op te geven wat betrokkene naast haar uitkering mag bijverdienen. Wij noemen geen exact bedrag omdat dit enerzijds een bepaalde actualiteitswaarde kent. Anderzijds geldt zeker als het gaat om inkomen uit zelfstandige arbeid dat het niet zo eenvoudig is om vast te stellen wat onder "inkomen uit

arbeid" gezien moet worden. Betrokkene is hier meerdere malen uitleg over gegeven. Hierbij gaf betrokkene ook aan dat het haar gaat om een zekerheid dat zij er in inkomsten (loonwinst + uitkering) niet op achteruit zal gaan. Met betrokkene zijn juist afspraken gemaakt om, door een inschatting te maken wat haar inkomsten over 1999 zijn, haar zoveel mogelijk duidelijkheid te kunnen geven omtrent de uitkering. In mondelinge behandeling van haar klachtbrief van 20-08-1998 is betrokkene uitgelegd wat de rol van de klachtencommissie van Cadans is en hoe de behandeling van een klacht loopt. Ons inziens is dit voldoende. Ook de brochure (zie

Achtergrond

, onder 2.; N.o) lijkt ons duidelijk. Dat (verzoekster; N.o.) zich niet kan vinden in deze procedure is voor ons geen aanleiding om onze klachtenprocedure te veranderen. (...) Onze conclusie is dat betrokkene voldoende geïnformeerd is en steeds afdoende behandeld. Hiertoe getuigen ook de afspraken die er met haar zijn gemaakt om in overleg met ons een inschatting te maken naar haar inkomsten uit zelfstandige arbeid. Betrokkene claimt echter nog meer en dit kan niet gegeven worden..."

3. Bij de reactie was het volgende resumé van de manager van de afdeling WAO van het basiskantoor Zwolle naar aanleiding van de klacht gevoegd:

"... algemeen Betrokkene is bekend van een groot aantal vragen en uitvoerige (klachten) brieven. Daarbij vraagt zij ons o.a. in te gaan op gevolgtrekkingen die zij doet, interpretaties hoe wij e.e.a. gezegd hebben en wat kennissen en behandelend sector van CADANS vinden. Het lijkt wel des te meer contact des te uitvoeriger haar klachtenbrieven worden. Een reactie van ons roept weer een nieuwe vraag c.q. reactie op. De eerste vraag/opmerking blijft ook na beantwoording gewoon in het lijstje van vragen/opmerkingen staan. Om dit te doorbreken is betrokkene n.a.v. haar klachtbrief van 20-08-1998 op 2-10-1998 uitgenodigd voor een gesprek. Zij verscheen met een advocaat van haar rechtsbijstandverzekering, namens Cadans namen ondergetekende en (...) de toenmalige wrn. directeur deel. Het gesprek verliep positief. De indruk bestond dat op hoofdlijnen alle onderwerpen aan de orde waren geweest en de antwoorden afdoende waren. Om de angst die betrokkene heeft t.a.v. het wegvallen van (een deel van) haar uitkering en de gevolgen die dit heeft voor pensioenopbouw en ziektekostenverzekering werd een afspraak gemaakt om inkomen uit zelfstandige arbeid te middelen. Betrokkene zou hiertoe inkomsten en uitgaven nog eens op een rijtje zetten. De advocaat gaf aan dat betrokkene gelet op dit gesprek en de vervolgspraak haar klacht bij de ombudsman wel kon intrekken. Betrokkene is naar eigen zeggen door de bevestiging van het gesprek d.d. 12-10-1998 weer teleurgesteld en heeft de klacht via de ombudsman toch doorgezet. Op 20-11-1998 bezocht ik haar thuis om met haar door te spreken hoe zij het beste haar inkomsten uit zelfstandige arbeid kon inschatten. Dit overzicht moet ik nog ontvangen. Het bleek mij toen dat zij nog met veel van dezelfde vragen zat. Zij gaf mij ook weer een uitgebreide brief mee met een 5-tal pagina's vol met vragen. Ik heb haar gezegd dat ik niet meer op alle vragen in ga. Zij krijgt antwoord op de vragen die betrekking hebben op

gevolgen voor haar uitkering en reïntegratie. Betrokkene krijgt nog een bevestigende brief en een uitnodiging voor inzage in haar medisch dossier. Dit laatste is in de hoeveelheid van vragen blijven liggen. Reactie op de klacht via de ombudsman 1. Wij weigeren om een exact bedrag te noemen wat betrokkene bij mag verdienen. Betrokkene heeft inkomsten uit zelfstandige arbeid. Daarnaast is zij bezig met een reïntegratieproject voor terugkeer naar een betaalde baan. Wij hebben herhaaldelijk uitgelegd dat wij geen exact bedrag noemen om achteraf niet in de problemen te komen als indexcijfers wijzigen. Betrokkene is wel uitgelegd dat inkomsten gekort worden, de systematiek is uitgelegd waarbij tevens is uitgelegd dat zolang de inkomsten niet boven de 15% van het maatmanloon stijgen die niet tot een korting leidt. Zij heeft hierover o.a. schriftelijk uitleg gehad op 4-3-1998, 19-3-1998 en 11-8-1998. Op daadwerkelijke opgave van verdiensten heeft betrokkene in de loop der jaren al 13 maal een briefje van ons ontvangen waarin de gevolgen voor de uitkering werden aangegeven. Betrokkene vindt ons antwoord kennelijk onvoldoende. Uit de laatste gesprekken bleek dat dit feitelijk ook voortvloeit uit een stuk onzekerheid m.b.t. hoogte van totale inkomsten en uitkering, gevolgen pensioenopbouw, ziektekostenverzekering. Feitelijk wil betrokkene nu al inzicht op alle denkbare situaties m.b.t. haar inkomen. Voorbeeld: ik krijg een opdracht waarmee 10.000 gulden gemoeid is. Wat is het gevolg voor WAO-uitkering, pensioenopbouw etc. Betrokkene kan zelf dan nog niet vertellen wat zij feitelijk gemiddeld aan de opdracht gaat overhouden, maar wil wel van ons weten wat het gevolg voor haar uitkering is. Met betrokkene hierover in ons gesprek van 20-11-1998 dus opnieuw afspraken gemaakt. Mijn conclusie is dat wij op dit punt al heel veel en ook afdoende uitleg hebben gegeven. Van een weigering om informatie te verstrekken lijkt mij geen enkele sprake. 2. *Klachtbrief is door basiskantoor afgedaan terwijl betrokkene dacht dat dit door de klachtencommissie zou gebeuren* In het gesprek op 2-10-1998 is uitleg gegeven over de procedure bij een behandeling van een klacht en de rol van de klachtencommissie. Betrokkene gaf aan dit anders uit de brochure (zie

Achtergrond

, onder 2.; N.o.) gelezen te hebben. Afgesproken dit nog eens zelf te lezen en op te nemen met een verantwoordelijke afdeling. In de folder staat de behandeling en de rol van de klachtencommissie o.i. echter voldoende duidelijk. Betrokkene is m.i. in het gesprek van 2-10-1998 en d.m.v. de bevestigende brief van 12-10-1998 voldoende geïnformeerd..."

D. REACTIE VERZOEKSTER

Verzoekster bleef bij haar standpunt. In haar reactie gaf zij onder meer nog aan het niet juist te vinden dat het bedrag van haar maatgevende inkomen niet in een eerder stadium aan haar bekend was gemaakt. **BEOORDELING EN CONCLUSIE**

Beoordeling

I. Ten aanzien van de verstrekte informatie over bij

verdiensten 1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Zwolle, weigert om aan te geven welk bedrag zij naast haar WAO-uitkering exact mag bijverdienen zonder dat dit consequenties heeft voor haar uitkering. Verzoekster stelde deze vraag voor de eerste maal tijdens een mondeling onderhoud dat zij op 6 oktober 1997 had met een arbeidsdeskundige van Cadans, basiskantoor Zwolle. Verzoekster herhaalde haar vraag in haar brief aan de betrokken arbeidsdeskundige van 13 februari 1998 en een onderhoud met deze arbeidsdeskundige op 9 maart 1998. Voorts stelde zij haar vraag in haar brief aan de directie van het basiskantoor Zwolle van 20 augustus 1998 en tijdens het onderhoud dat zij op 2 oktober 1998 had met de directeur en de manager van de afdeling WAO van het basiskantoor Zwolle.

2. In zijn brief aan verzoekster van 4 maart 1998, tijdens het onderhoud met verzoekster op 9 maart 1998 en in zijn brief aan verzoekster van 19 maart 1998 zette de betrokken arbeidsdeskundige verzoekster uiteen op welke wijze Cadans een mogelijke korting op de uitkering in verband met bijverdiensten berekent. Hij gaf daarbij een aantal voorbeelden van berekeningen, waarbij hij uitging van fictieve bedragen aan bijverdiensten en maatgevend inkomen. Voorts liet de arbeidsdeskundige in zijn brief van 4 maart 1998 aan verzoekster weten dat het maatgevende inkomen van verzoekster haar (vroegere) inkomen als diëtiste als uitgangspunt heeft en dat hierop indexaanpassingen worden toegepast. Ook in het gesprek op 2 oktober 1998 werd verzoekster de systematiek van de berekening van een mogelijke korting in verband met bijverdiensten uiteengezet. Pas in de brief die verzoekster tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman van de manager van de afdeling WAO van het basiskantoor Zwolle ontving (brief van 30 december 1998) werd het bedrag van verzoeksters maatgevende inkomen op dat moment vermeld.

3. Voor de berekening van een mogelijke korting op de uitkering, vindt een vergelijking plaats tussen het maatgevende inkomen en het feitelijke inkomen. Omdat het maatgevende inkomen aan indexering onderhevig is en tevoren niet met zekerheid kan worden gegarandeerd dat een bepaald bedrag aan bijverdiensten niet zal leiden tot een korting op de uitkering, is het niet onjuist dat het basiskantoor Zwolle verzoekster geen exact bedrag heeft genoemd dat zij naast haar uitkering mag bijverdienen, maar heeft volstaan met een uiteenzetting van de systematiek van de berekening van een mogelijke korting in verband met bijverdiensten. Het was passend geweest wanneer het basiskantoor Zwolle verzoekster wel al direct had laten weten wat het toen geldende bedrag was van haar maatgevende inkomen. Het feit dat dit niet is gebeurd, is echter onvoldoende reden om verzoekster te volgen in haar kritiek dat het basiskantoor Zwolle weigerde haar te informeren. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk. II. Ten aanzien van de behandeling van de klacht

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat de door haar bij brief van 15 juli 1998 ingediende klacht niet is afgehandeld door de klachtencommissie van Cadans te Zeist, maar door de directeur van het basiskantoor zelf.

2. In de klachtenprocedure Cadans Uitvoeringsinstelling BV en de publieksfolder waarin Cadans uitleg geeft over de klachtenprocedure (zie

Achtergrond

onder 1. en 2.) is aangegeven hoe Cadans klachten afhandelt. Klachten over (medewerkers van) een basiskantoor worden afgehandeld door de directeur van het basiskantoor waarop de klacht betrekking heeft. Klachten over (medewerkers van) het hoofdkantoor worden afgehandeld door het hoofd van de afdeling waarop de klacht betrekking heeft. Nadat de klacht door het betrokken basiskantoor dan wel door het hoofd van de afdeling op het hoofdkantoor waarop de klacht betrekking heeft, is afgehandeld, dient degene die de afhandeling heeft verzorgd te rapporteren aan de klachtencommissie.

3. Vorenstaande betekent dat de klachtencommissie de klacht niet zelf afhandelt, maar toezicht houdt op de afhandeling van de klacht. Waaruit dit toezicht bestaat, wordt in de klachtenprocedure Cadans Uitvoeringsinstelling BV precies omschreven. Dat de door verzoekster bij brief van 15 juli 1998 ingediende klacht over Cadans, basiskantoor Zwolle, niet is afgehandeld door de klachtencommissie van Cadans (hoofdkantoor) te Zeist, maar door de directeur van het basiskantoor zelf, is dan ook overeenkomstig de klachtenprocedure.

4. Een andere vraag is of de klachtenprocedure van Cadans Uitvoeringsinstelling BV op vornoemd punt voldoet aan de eisen van zorgvuldigheid. Bij interne klachtbehandeling dient te zijn gewaarborgd dat met de vereiste distantie naar een klacht wordt gekeken. Degene die de klacht behandelt, mag niet dezelfde zijn als degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft. Degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, mag wel bij de klachtbehandeling worden betrokken, mits hij de klacht niet zelf afdoet. In de klachtenprocedure is bepaald dat klachten over (medewerkers van) een basiskantoor worden afgehandeld door de directeur van het basiskantoor waarop de klacht betrekking heeft, terwijl voorts de toezichhoudende rol van de klachtencommissie in de klachtenprocedure nauwkeurig is omschreven. Aldus is de vereiste distantie bij de behandeling van klachten over de handelwijze van medewerkers van een basiskantoor in beginsel gewaarborgd. Met betrekking tot de informatie in de publieksfolder geldt het volgende. In de publieksfolder wordt vermeld dat de klachtencommissie van Cadans toezicht houdt op een juiste afhandeling van de klacht en wordt aangegeven naar wie de klachten voor behandeling worden doorgestuurd. De publieksfolder verschaft op dit punt dan ook voldoende duidelijkheid.

5. Gelet op het voorgaande moet worden geoordeeld dat Cadans Uitvoeringsinstelling NV, basiskantoor Zwolle, niet kan worden verweten de klacht van verzoekster zelfstandig te hebben afgehandeld. De onderzochte gedraging is daarmee ook op dit onderdeel behoorlijk. **CONCLUSIE** De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Zwolle, die wordt aangemerkt als een gedraging van Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond.