



De heer mr. drs. B.J. Bruins
Voorzitter Raad van Bestuur
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
Postbus 58285
1040 HG AMSTERDAM

Geachte heer Bruins,

In 2014 ontving de Nationale ombudsman 36.278 verzoeken van burgers en bedrijven, een daling van 4,6% ten opzichte van 2013. Deze verzoeken geven een goed beeld van de relatie tussen de overheid en haar burgers. Van al deze verzoeken hadden er 2.502 betrekking op het UWV, een lichte toename van 1% ten opzichte van 2013.

Op woensdag 25 maart bied ik de Tweede Kamer het verslag van de Nationale ombudsman over 2014 aan. De jaarbrieven aan overheidsinstanties maken onderdeel uit van het jaarverslag. Hierin bespreekt de Nationale ombudsman welke problematiek er in het afgelopen jaar speelde in de relatie tussen burgers en de desbetreffende overheidsinstantie.

Uitvoering Fraudewet

In 2014 deed de Nationale ombudsman onderzoek naar de uitvoering van de Fraudewet. Het doel van de Fraudewet is om bij te dragen aan draagvlak voor de sociale zekerheid in Nederland door het hard aanpakken van fraudeurs. Uit het onderzoek kwam naar voren dat het merendeel van de burgers die een boete ontvingen in het kader van de Fraudewet, geen frauduleuze intenties had. De boetes die burgers ontvingen in het kader van de Fraudewet waren disproportioneel en vormden een zware belasting voor burgers die zich in een kwetsbare positie bevinden. Goedwillende burgers voelden zich behandeld als fraudeurs. Het UWV zag tijdens de loop van het onderzoek geen ruimte om een evenredigheidstoets te doen bij het opleggen van een boete, zelfs als medewerkers de overtuiging hebben dat deze boete disproportioneel is. Door deze manier van werken bleven ook de interventies door de Nationale ombudsman bij het UWV bij onredelijk hoge boetes, zonder resultaat.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag
Tel: (070) 356 35 63
secretariaat@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

Datum

24 maart 2015

Ons nummer

2015/0072 U

Bijlagen

1

Behandelend medewerker

Onderwerp

Jaarbrief 2014

De ombudsman ontving sinds de invoering van de Fraudewet veel klachten en vragen over de uitvoering van de Fraudewet door het UWV. Na de publicatie van het rapport, heeft de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aangegeven de wet aan te passen. De Nationale ombudsman vertrouwt erop dat het UWV de aanbevelingen van het rapport ter harte zal nemen en de Fraudewet in de toekomst op een meer klantgerichte wijze zal gaan uitvoeren.

Onjuiste toepassing loonheffingskorting

Burgers met een uitkering bij het UWV hebben, net als burgers met inkomen uit arbeid, recht op toepassing van de loonheffingskorting. Het UWV mag deze slechts één keer toepassen, ook wanneer een burger bij het UWV meerdere uitkeringen ontvangt. Als te veel loonheffingskorting wordt toegepast ontvangt de burger een te hoge netto uitkering; later moet hij dat wat hij te veel ontving weer afrekenen met de Belastingdienst. Dat kan een forse terugvordering opleveren.

De Nationale ombudsman ontvangt al meerdere jaren klachten van burgers dat het UWV, in een situatie van meerdere uitkeringen, toch meer dan één keer de loonheffingskorting toepast. Om zulke gevallen beter te onderkennen en vlotter op te lossen heeft het UWV zogenaamde 'samenloopteams' ingesteld. Hoewel het aantal klachten is geminderd, constateert de Nationale ombudsman dat het onjuist toepassen van loonheffingskorting nog steeds voorkomt. De Nationale ombudsman gaat daarom, naar verwachting, dit jaar hiernaar onderzoek instellen.

Geluidsopnamen

De Nationale ombudsman bracht op 27 november 2014 spelregels naar buiten over het maken van geluidsopnamen. Deze kwamen tot stand na gesprekken met verschillende organisaties, waaronder het UWV. Uitgangspunt voor de spelregels is dat geluidsopnamen worden toegestaan om nadere discussie te voorkomen over wat tijdens zulke gesprekken gezegd is.

Voor het UWV speelt de vraag over het toelaten van geluidsopnamen in die zaken dat burgers hun gesprekken met een verzekeringsarts of arbeidsdeskundige willen opnemen. Het UWV was aanvankelijk afhoudend om dit toe te staan. Maar de eerder genoemde gesprekken met de Nationale ombudsman en andere instanties hebben bijgedragen aan een herziening van het standpunt. U heeft laten weten dat het UWV met ingang van 1 april 2015 het maken van geluidsopnamen zal toestaan. Het UWV heeft hiermee het uitgangspunt van de spelregels overgenomen.

Ons nummer
2015/0072 U

3

Dienstverlening

Het UWV heeft de dienstverlening, de klachtbehandeling en de bereikbaarheid prioriteit heeft gegeven en dat begint resultaat op te leveren. In 2014 ontving de ombudsman veel minder klachten over de klantgerichtheid en de dienstbaarheid, de behandelingsduur van klachten, de telefonische en digitale bereikbaarheid alsmede klachten over keuringen.

Het UWV hanteert sinds mei 2014 een nieuwe aanpak van klachten: niet de behandeling van de klacht, maar de oplossing van het probleem achter de klacht staat centraal. De Nationale ombudsman heeft met interesse kennis genomen van deze nieuwe aanpak en hoopt dat dit zal leiden tot afname van het aantal klachten.

De Nationale ombudsman ontving in 2014 minder klachten over het digitale dienstverleningssysteem werkm@p van het UWV. Het UWV informeert burgers tegenwoordig beter als het systeem uit de lucht is voor onderhoud of door storing.

Tot slot

Per 1 april a.s. treedt Reinier van Zutphen aan als nieuwe Nationale ombudsman. Er is inmiddels een afspraak voor u gemaakt met hem op 27 mei 2015 om 9.00 uur voor een kennismaking en ter bespreking van deze jaarbrief.

Deze jaarbrief wordt ook aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en aan de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid gestuurd. Daarnaast wordt de brief op de website van de Nationale ombudsman gepubliceerd.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

Aantal verzoeken over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen

In de tabel hieronder zijn zowel de mondeling als schriftelijk ontvangen verzoeken meegenomen.

	2013	2014
Aantal ontvangen verzoeken	2.466	2.502
Aantal behandelde verzoeken	2.500	2.496
Wijze van behandelen		
1. Adviseren en informeren ¹	2.220	2.257
2. Interventies	201	161
3. Bemiddelingen	1	1
4. Onderzoeken met rapport	16	17
- Gegrond		11
- Deels gegrond		5
- Niet gegrond		0
- Geen oordeel		0
5. Onderzoeken met brief	34	10
6. Tussentijds opgelost of beëindigd	28	50

¹ Bij vragen en klachten over de overheid wordt bekeken hoe deze het beste behandeld kunnen worden. Sommige klachten over de overheid kan de ombudsman niet in onderzoek nemen omdat niet is voldaan aan bepaalde vereisten. Zo neemt hij geen klachten in onderzoek als de klacht betrekking heeft op een beslissing van een overheidsinstantie waartegen bezwaar of beroep kan worden ingesteld. Een ander vereiste is dat de klacht eerst moet zijn voorgelegd aan de overheidsinstantie zelf. In al die gevallen helpt de ombudsman de burger op weg door te vertellen waar de burger terecht kan, de klacht of het bezwaar door te sturen of door een adequate toelichting of informatie te geven. Ten slotte wordt een aantal klachten niet in onderzoek genomen omdat de ombudsman deze op voorhand ('kennelijk') ongegrond acht. In een aanzienlijk aantal zaken valt pas na bestudering van de stukken – bijvoorbeeld een intern klachtdossier - te zeggen of de ombudsman iets voor de betrokken burger kan betekenen. Soms vindt eerst een intakegesprek op het kantoor van de ombudsman plaats om de wensen van de klager en de mogelijkheden van de ombudsman te kunnen vaststellen. Sommige zaken zijn behoorlijk complex en arbeidsintensief.