



Rapport

Rapport van een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Datum: 16 augustus 2012

Rapportnummer: 2012/127

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) niet heeft onderkend hoeveel inspanning verzoekster heeft verricht om het onterecht doorbetalen van het WW-recht stop te zetten en financieel af te wikkelen. Volgens verzoekster heeft het UWV onvoldoende aandacht besteed aan de impact die deze kwestie op haar persoonlijke leven heeft gehad. Verzoekster wil hiervoor financieel gecompenseerd worden.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster ontving vanaf 4 januari 2011 een Werkloosheidswet-uitkering (WW) van het UWV. Zij stuurde op 4 april 2011 het wijzigingsformulier WW zowel digitaal als per fax naar het UWV om door te geven dat zij met ingang van 18 april 2011 een baan had. Diezelfde dag ontving verzoekster een automatische bevestiging per e-mail van het UWV dat haar wijzigingsformulier WW was ontvangen. Op 11 april 2011 belde verzoekster met het Klanten Contact Centrum (KCC) van het UWV om na te gaan of het wijzigingsformulier WW daadwerkelijk was aangekomen. Een medewerkster van het KCC bevestigde dat het formulier was ontvangen. Verzoekster merkte naar aanleiding van bovenstaande passage het volgende op:

"Op 4 april 2011 zijn de WW-formulieren ook nog per post verstuurd (dus mail, fax, post, telefoon en werkcoach). Tevens heeft mijn werkcoach een cc naar het hoofdkantoor gestuurd."

2. Het UWV stortte op 4 mei 2011 WW-recht op de rekening van verzoekster. Het betrof een betaling over de periode 4 april tot en met 1 mei 2011. Op 3 mei 2011 stuurde het UWV verzoekster hiervan een betaalspecificatie. Op 17 mei 2011 stortte het UWV het over de WW-periode opgebouwde vakantiegeld op verzoeksters rekening. Hiervan stuurde het UWV op 16 mei 2011 een specificatie aan verzoekster. Op 1 juni 2011 stortte het UWV WW-recht over de periode 2 mei tot en met 29 mei 2011 op de rekening van verzoekster. Het UWV stuurde verzoekster op 31 mei 2011 hiervan een betaalspecificatie. Op 1 juni 2011 constateerde verzoekster dat het UWV, ondanks haar melding dat zij met ingang van 18 april 2011 weer aan het werk was gegaan, toch nog WW-recht op haar rekening had gestort. Zij belde diezelfde dag, 1 juni, met het KCC om dit door te geven. In het telefoongesprek deelde de medewerkster van het KCC verzoekster mee dat 'het in orde gemaakt zou worden' en dat zij over de financiële afwikkeling een brief van het UWV zou krijgen. Deze brief ontving verzoekster echter niet. Verzoekster liet na het lezen van het verslag van bevindingen weten:

"Ik heb op 1 juni ook UWV Amsterdam, Eigen Personeel, afdeling WW gebeld. Daar ben ik 4x doorverbonden en bij de laatste medewerker was de melding akkoord. Daarna heb ik voor de zekerheid ook nog de melding aan het KCC gedaan."

3. Op 29 juni 2011 kreeg verzoekster wederom WW-recht op haar rekening gestort. Het ging om een betaling over de periode 30 mei tot en met 26 juni 2011. Het UWV stuurde verzoekster op 28 juni 2011 hiervan een betaalspecificatie, maar deze specificatie ontving verzoekster niet. Op 2 juli 2011 ontdekte verzoekster dat er weer WW-recht op haar rekening was gestort. Zij stuurde op 7 juli 2011 een e-mailbericht naar de afdeling binnen het UWV die haar betalingen verzorgde om aan te geven dat zij weer ten onrechte WW had ontvangen en een oplossing wilde. Op 8 juli 2011 stuurde verzoekster nog twee e-mailberichten (rappels) naar dezelfde afdeling met het verzoek om de betaling van de uitkering stop te zetten. Dezelfde dag belde een medewerker van die afdeling met verzoekster en erkende dat haar melding van 4 april 2011 (dat zij weer aan het werk ging) niet goed was verwerkt en dat daardoor ten onrechte WW was doorbetaald. De medewerker liet verzoekster weten dat zij in de week van 11 juli 2011 een brief zou krijgen over de terugvordering van de ten onrechte betaalde WW.

4. Aangezien verzoekster vanaf 18 april 2011 weer was gaan werken, kreeg zij vanaf die datum ook salaris op haar rekening gestort. Verzoekster ontving, in dezelfde periode waarin het UWV ten onrechte WW doorbetaalde, haar salaris van haar nieuwe werkgever op 21 april 2011, 20 mei 2011 en 21 juni 2011 op haar rekening.

5. Het UWV stuurde op 11 oktober 2011 een beslissing naar verzoekster waarmee het WW-recht over de periode 18 april 2011 tot en met 26 juni 2011 werd teruggevorderd. In de beslissing gaf het UWV aan dat verzoekster de wijziging in haar situatie goed had doorgegeven, maar dat de informatie bij de verkeerde afdeling terecht was gekomen en niet snel genoeg naar de juiste afdeling was doorgeleid. Hierdoor was het WW-recht ten onrechte doorbetaald. Verzoekster stuurde op 19 oktober 2011 een brief naar het Klachtenbureau van het UWV waarin zij zich beklaagde over de gang van zaken en waarin zij bezwaar aantekende tegen de terugvordering. Het Klachtenbureau stuurde de brief ter behandeling door naar de afdeling Bezwaar en Beroep. Op 24 oktober 2011 bevestigde die afdeling aan verzoekster dat haar brief als bezwaarschrift zou worden behandeld. Diezelfde dag stuurde het UWV verzoekster een invorderingsbeslissing met de mededeling dat zij het bedrag netto kon terugbetalen indien zij dit voor het einde van het kalenderjaar zou doen. Tevens werd verzoekster erop gewezen dat als zij niet tijdig betaalde er extra kosten in rekening zouden worden gebracht en een deurwaarder zou worden ingeschakeld.

6. Op 27 oktober 2011 nam verzoekster telefonisch contact op met een medewerker van de afdeling Bezwaar en Beroep om de kwestie te bespreken. Diezelfde dag, na het telefoongesprek, stuurde verzoekster een brief naar de afdeling Bezwaar en Beroep, waarin zij haar bezwaar herhaalde en liet blijken hoe deze zaak haar dwars zat en dat de medewerker van Bezwaar en Beroep in het telefoongesprek uitsluitend aandacht had gehad voor het feit dat zij terug moest betalen. Verzoekster stelde die dag ook de

Nationale ombudsman op de hoogte van de zaak. Op 28 oktober 2011 stuurde verzoekster een brief naar het Klachtenbureau van het UWV met het verzoek haar zaak toch als klacht te behandelen en niet als bezwaarschrift. Op 7 november 2011 was er wederom telefonisch contact tussen verzoekster en de medewerker van Bezwaar en Beroep. Volgens verzoekster ging het in het gesprek weer uitsluitend over het feit dat zij moest terugbetalen. Er was weinig aandacht voor de moeite die verzoekster tot dan toe had genomen om de kwestie af te wikkelen, zo liet verzoekster de Nationale ombudsman weten. Een dag later, op 8 november 2011, schreef verzoekster nogmaals het Klachtenbureau aan, omdat het Klachtenbureau haar inmiddels had laten weten haar brief niet als klacht te behandelen en dat zij de uitkomst van de bezwaarprocedure moest afwachten. De Nationale ombudsman nam telefonisch contact op met het Klachtenbureau dat aangaf dat er tijdens de bezwaarprocedure ook aandacht kon worden besteed aan de klachten die verzoekster had. Immers, haar klacht hing samen met de inhoud van de beslissing. De Nationale ombudsman adviseerde verzoekster de uitkomst van de bezwaarprocedure af te wachten.

7. Het bezwaarschrift van verzoekster werd op 22 november 2011 door de medewerker van Bezwaar en Beroep ongegrond verklaard. Het UWV beschreef in de beslissing verzoeksters klacht dat het UWV geen enkele vorm van excuus had aangeboden voor de gang van zaken en dat zij pas in oktober 2011 de terugvorderingsbeslissing kreeg. Het UWV sprak zich echter niet uit over de gang van zaken. Wel werd in de beslissing op bezwaar vermeld dat de ten onrechte doorbetaalde WW teruggevorderd moest worden en dat verzoekster duidelijk had moeten zijn dat zij ten onrechte WW doorbetaald had gekregen (zie Achtergrond). Op 24 november 2011 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman en beklagde zich erover dat het UWV geen aandacht had besteed aan haar klachten, maar uitsluitend een onpersoonlijke beslissing op bezwaar had afgegeven. Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij gelet op de slapeloze nachten, de stress en de impact van de zaak op haar gezin een vergoeding van het UWV wilde. Zij had inmiddels besloten niet in beroep te gaan tegen de beslissing op bezwaar.

8. De Nationale ombudsman verzocht het UWV alsnog onderzoek in te stellen naar het klachtenaspect van de zaak. Op 13 december 2011 werd verzoekster door een medewerker van het Klachtenbureau telefonisch gehoord over haar klacht. Het UWV stuurde verzoekster op 15 december 2011 een brief waarmee haar klacht werd afgehandeld. Het UWV bood in die brief zijn verontschuldiging aan voor de gang van zaken van de afgelopen zes maanden en gaf aan het te betreuren dat verzoekster zich niet serieus genomen voelde. Het UWV gaf geen oordeel over haar klacht. Tot slot liet het UWV verzoekster weten bij welk kantoor zij een schadeclaim kon indienen.

Op 15 december 2011, verzoekster had de klachtafhandelingsbrief nog niet ontvangen, verzocht zij het Klachtenbureau om een schriftelijke bevestiging te sturen dat de vordering inmiddels in zijn geheel door haar was terugbetaald. Op 17 januari 2012 stuurde verzoekster een rappelbrief naar het UWV met het verzoek om een schriftelijke bevestiging dat de vordering was voldaan. Het UWV gaf verzoekster op 24 januari 2012 de gevraagde schriftelijke bevestiging. Het UWV benadrukte dat het dit deed op verzoek

van verzoekster. Eind januari 2012 nam verzoekster telefonisch contact op met de Nationale ombudsman en liet weten niet tevreden te zijn met de wijze waarop het UWV in de kwestie had gehandeld.

II. Beoordeling

9. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat het UWV onvoldoende aandacht heeft gehad voor de moeite die zij heeft gedaan om de onterechte doorbetaling van WW stop te zetten en de kwestie financieel af te wikkelen. Ook heeft het UWV volgens verzoekster geen oog gehad voor de impact die deze kwestie op haar heeft gehad.

10. De essentie van behoorlijk overheidsoptreden bestaat uit een viertal kernwaarden. De overheid moet *open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht* en ten slotte *eerlijk en betrouwbaar* zijn. In de zaak van verzoekster gaat het om de vraag of het UWV *open en duidelijk* is geweest. Dat houdt onder meer in dat de overheid actief luistert naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt. De overheid moet de burger serieus nemen en aandacht hebben voor wat de burger belangrijk vindt.

11. Verzoekster, die een WW-uitkering ontving, geeft tijdig aan het UWV door dat zij per 18 april 2011 een nieuwe baan heeft. Deze wijziging in haar situatie geeft zij digitaal, per fax, per post en telefonisch aan het UWV door. Het UWV bevestigt zowel per, automatisch gegenereerde, mail als per telefoon dat de wijziging is ontvangen. Desondanks wordt de WW-uitkering na 18 april 2011 doorbetaald. Verzoekster ontdekt dit voor het eerst op 1 juni 2011 en meldt dit meteen telefonisch bij het UWV. De medewerkster van het UWV zegt toe het in orde te maken en dat verzoekster hierover een brief zal krijgen. Er wordt echter geen brief verzonden. Op 2 juli 2011 ziet verzoekster dat er weer WW-recht op haar rekening is gestort. Zij stuurt een paar dagen later drie e-mailberichten naar het UWV om te melden dat zij wederom ten onrechte WW heeft ontvangen. Verzoekster krijgt hierop telefonisch contact met een medewerker van het UWV die toezegt dat de betaling zal worden stopgezet en dat zij in de week van 11 juli 2011 een brief krijgt over de financiële afwikkeling. Er wordt in de week van 11 juli echter geen brief verzonden. Verzoekster krijgt pas op 11 oktober 2011 een beslissing waarmee het teveel betaalde bedrag wordt teruggevorderd.

12. Hoewel het UWV wettelijk gezien de ten onrechte betaalde WW moet terugvorderen, vindt de Nationale ombudsman het van belang dat het UWV aandacht heeft voor de specifieke omstandigheden van de zaak. Het UWV heeft in de zaak van verzoekster naar aanleiding van de door haar ingediende klacht erkend dat de doorgegeven wijziging niet goed is verwerkt en het UWV heeft zijn verontschuldigheden aangeboden voor de gang van zaken. Het UWV is echter niet ingegaan op wat er zoal mis is gegaan en heeft ook geen oordeel gegeven over de klacht van verzoekster.

13. De Nationale ombudsman begrijpt dat het uitgangspunt is dat ten onrechte uitbetaalde WW moet worden teruggevorderd. Dit is een wettelijke verplichting. In de bezwaar- en klachtenprocedure volgend op de terugvordering maakt verzoekster het

UWV echter duidelijk hoezeer deze zaak haar dwars zit. Het UWV gaat hier ten onrechte niet op in. Verzoekster heeft alle mogelijke moeite gedaan om juist te handelen en het UWV reageert hier in eerste instantie niet en in tweede instantie erg formeel op. Het heeft het UWV in deze zaak ontbroken aan de sensitiviteit om verzoekster de erkenning te geven voor hetgeen zij heeft gedaan en te onderkennen waar het bij het UWV mis is gegaan. De enkele mededeling dat verzoeksters informatie niet goed is verwerkt en het enkele maanden later aanbieden van verontschuldiging voor de afgelopen zes maanden zonder inhoudelijk op de klacht in te gaan, is niet voldoende. Om die reden heeft de Nationale ombudsman het UWV verzocht nogmaals naar de gang van zaken te kijken en zich daarover uit te spreken. Ook verzocht de Nationale ombudsman het UWV het verzoek om een financiële compensatie voor de gang van zaken te beoordelen. Dit resulteerde in een brief van het UWV aan verzoekster waarin alsnog aandacht werd besteed aan de klacht van verzoekster en de door haar genomen moeite. Ook besloot het UWV het verzoek om een financiële compensatie te honoreren.

14. Voor wat betreft het feit dat verzoekster het UWV herhaaldelijk heeft moeten vragen om een schriftelijke bevestiging dat zij de vordering in haar geheel heeft voldaan, het volgende. Verzoekster heeft uiteindelijk de gevraagde bevestiging van het UWV gekregen, maar wel met de mededeling van de kant van het UWV dat het op haar verzoek is. Het is blijkens de reactie van het UWV niet gebruikelijk om mensen te berichten dat de openstaande vordering is voldaan. De Nationale ombudsman heeft het UWV verzocht na te gaan of dit in de toekomst automatisch vanuit het UWV verzorgd kan worden. In reactie op dit verzoek liet het UWV weten dat met ingang van 1 juni 2012 een nieuwe werkwijze wordt gehanteerd bij invorderingstrajecten. Bij een nog lopende uitkering is voortaan de medewerker van de afdeling Uitkeren van het UWV degene die het invorderingsproces begeleidt en bewaakt en niet meer de afdeling Financieel Afhandelen. In dit werkproces is opgenomen dat de uitkeringsgerechtigde een brief wordt gestuurd, zodra de openstaande vordering in zijn geheel is voldaan. Daar waar er geen sprake meer is van een nog bestaande uitkeringssituatie blijft de afhandeling bij de afdeling Financieel Afhandelen. Vanuit kostenoverwegingen wordt vooralsnog niet overgegaan tot het standaard sturen van een bevestiging als de vordering is voldaan. Dit onderwerp neemt het UWV wel mee in het verder optimaliseren van het invorderingsproces.

De klacht van verzoekster over de handelwijze van het UWV is terecht. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Amsterdam is gegrond wegens strijd met het vereiste dat de overheid actief moet luisteren naar de burger, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming ervan kennisgenomen dat het UWV naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman alsnog aandacht heeft besteed aan verzoeksters klachten en haar een financiële compensatie heeft toegekend.

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

De Nationale ombudsman ontving een verzoekschrift van mevrouw K. te Grathem, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur het UWV, werd een onderzoek ingesteld.

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

UWV berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Achtergrond

Werkloosheidswet

Artikel 22a

"1. Onverminderd het elders in deze wet bepaalde terzake van herziening of intrekking van een besluit tot toekenning van uitkering en terzake van weigering van uitkering, herzielt het UWV een dergelijk besluit of het dat in:

- a. indien het niet of niet behoorlijk nakomen van een verplichting op grond van artikel 24, 25 of 26 heeft geleid tot het ten onrechte of tot een te hoog bedrage van verlenen van uitkering;
- b. indien anderszins de uitkering ten onrechte of tot een te hoog bedrag is verleend;
- c. indien het niet of niet behoorlijk nakomen van de verplichting bedoeld in artikel 25 ertoe leidt dat niet kan worden vastgesteld of nog recht op uitkering bestaat.

2. Indien daarvoor dringende redenen aanwezig zijn kan het UWV besluiten geheel of gedeeltelijk van herziening of intrekking af te zien."

Artikel 25

"De werknemer is verplicht aan het UWV op zijn verzoek of onverwijld uit eigen beweging alle feiten en omstandigheden mede te delen, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het recht op uitkering, het geldend maken van het recht op uitkering, de hoogte of de duur van de uitkering, of op het bedrag van de uitkering dat aan de werknemer wordt betaald. Deze verplichting geldt niet, voor zover een recht op uitkering niet geldend kan worden gemaakt als gevolg van een blijvend gehele weigering. Deze verplichting geldt evenmin indien die feiten en omstandigheden door het UWV kunnen worden vastgelegd op grond van bij wettelijk voorschrift als authentiek aangemerkte gegevens of kunnen worden verkregen uit bij ministeriële regeling aan te wijzen administraties. Bij ministeriële regeling wordt bepaald voor welke gegevens de derde zin van toepassing is."

Artikel 36 eerste lid

"1. De uitkering die als gevolg van een besluit als bedoeld in artikel 22a of 27 onverschuldigd is betaald, alsmede hetgeen anderszins onverschuldigd is betaald, wordt door het UWV teruggevorderd.
(...)." |