



nationale ombudsman

Herzien rapport

Geen wachtgeld, wat nu?

Een onderzoek naar klachtbehandeling inzake de uitvoering van een bij WWplus uitbestede taak van het ministerie van Defensie

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de inhouding van een gehele maanduitkering, zonder vooraankondiging en zonder dat er een terugvorderingsbesluit lag, door WWplus te Zwolle: gegrond.

Daarnaast vindt de Nationale ombudsman de klacht over de klachtafhandeling door WWplus (niet inhoudelijk op verzoekers' argumenten ingegaan en geen verwijzing naar de Nationale ombudsman): gegrond.

Inhoudsopgave

Leeswijzer	2
Wat is de klacht?	3
Wat ging er aan de klacht vooraf?	3
Verzoeker dient een klacht in bij WWplus	3
Welke reactie geeft WWplus op de klacht?	4
Verzoeker dient een klacht in bij de Nationale ombudsman	4
De Nationale ombudsman start een onderzoek	4
Hoe reageert WWplus op de vragen van de Nationale ombudsman?	4
Hoe reageren verzoeker en WWplus op het verslag van bevindingen?	5
Aanvullende vragen voor Defensie	6
Reactie van verzoeker op het antwoord van Defensie	7
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?	7
Conclusie	9

Leeswijzer

Het rapport bevat een verkorte weergave van wat tijdens het onderzoek is komen vast te staan met daarna het oordeel van de Nationale ombudsman over de klacht.

Wat is de klacht?

Verzoeker ziet eind oktober 2018 op zijn bankrekening dat WWplus zijn gehele wachtgelduitkering voor die maand niet heeft uitbetaald. WWplus had hem daarover niet vooraf bericht gestuurd. Om financiële problemen te voorkomen, sluit verzoeker een lening af. Vervolgens vraagt hij WWplus om een betalingsregeling en een voorschot om zijn vaste lasten van de maand november 2018 te kunnen betalen. Ook dient hij over deze gang van zaken een klacht in bij WWplus. Omdat hij niet tevreden is over de manier waarop WWplus de klacht heeft afgehandeld, legt hij de klacht voor aan de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman omschrijft de klachten als volgt:

Verzoeker klaagt erover dat WWplus in de maand oktober 2018 zonder enige vooraankondiging en zonder dat er een besluit tot terugvordering lag, diens gehele uitkering van de maand oktober 2018 heeft ingehouden.

Verder klaagt verzoeker erover dat WWplus in de klachtbehandeling niet inhoudelijk is ingegaan op zijn argumenten en ook geen verwijzing naar de Nationale ombudsman heeft opgenomen.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

WWplus is een privaatrechtelijke organisatie en gespecialiseerd in de uitvoering van uitkeringsregelingen. WWplus is gemandateerd¹ om namens de minister van Defensie op grond van de Algemene wet bestuursrecht besluiten te nemen ter uitvoering en op grond van de uitkeringsregelingen. Ook is WWplus conform bij de aanbesteding gemaakte afspraken zelf verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten.

Eind oktober 2018 komt verzoeker er achter dat WWplus zonder vooraankondiging zijn gehele wachtgelduitkering voor de maand oktober niet heeft uitbetaald. Op 22 oktober 2018 belt verzoeker naar WWplus voor een uitleg. Een medewerker laat verzoeker weten dat deze aanpak gebruikelijk is bij terugvorderingen. Verder krijgt verzoeker te horen dat WWplus in de meeste gevallen wel bereid is om een betalingsregeling af te spreken met de uitkeringsgerechtigde. In een e-mail van 23 oktober 2018 licht WWplus de terugvordering op verzoeker schriftelijk toe. Om te voorkomen dat hij in financiële problemen komt, sluit verzoeker een lening af. In zijn brief van 24 oktober 2018 vraagt hij WWplus om een betalingsregeling en een voorschot om zijn vaste lasten van de maand november 2018 te kunnen betalen. Op 16 november 2018 neemt WWplus een besluit over de hoogte van de terugvordering.

Verzoeker dient een klacht in bij WWplus

Verzoeker is niet tevreden over de toelichting van WWplus. Verzoeker vindt deze manier van handelen in strijd met de (wettelijke) regels die gelden bij verrekening. Er was nog geen terugvorderingsbesluit genomen. De vordering was daarom nog niet opeisbaar, de mogelijkheid van bezwaar stond nog open. Ook is de verrekening niet van tevoren aangekondigd en heeft WWplus geen rekening gehouden met de beslagvrije voet. Daarom dient verzoeker op 18 januari 2019 een klacht in over deze handelwijze van WWplus.

Verzoeker klaagt erover dat WWplus in de maand oktober 2018 zonder enige vooraankondiging en zonder dat er een besluit tot terugvordering lag, diens gehele uitkering van de maand oktober 2018 heeft ingehouden.

¹ Staatscourant 2018, 5577

Welke reactie geeft WWplus op de klacht?

WWplus reageert op verzoekers klacht over de werkwijze rondom het terugvorderen. WWplus laat weten dat in september 2018 is besloten bij verzoeker een controle uit te voeren op neveninkomsten. WWplus vroeg daarom bij verzoeker diens inkomsten over de jaren 2016 en 2017 op. Uit deze controle bleek dat over die jaren teveel wachtgeld aan verzoeker was uitgekeerd. Daardoor ontstond een vordering van WWplus op verzoeker. WWplus geeft aan dat openstaande vorderingen worden verrekend met de lopende uitkering. Hierdoor kwam de wachtgelduitkering van verzoeker in oktober 2018 in zijn geheel niet tot uitbetaling. WWplus schrijft aan verzoeker dat een toelichting op deze vordering is gegeven in het e-mailbericht van 23 oktober 2018, nadat verzoeker daar de dag ervoor telefonisch om had gevraagd. WWplus biedt verontschuldiging aan voor het feit dat verzoeker bij het telefonisch contact op 22 oktober 2018 niet meteen is verteld dat hij een voorschot kon aanvragen. Als dit wel aan verzoeker was medegedeeld, had hij geen lening hoeven afsluiten. Tot slot laat WWplus weten dat verzoeker inmiddels met WWplus een betalingsregeling heeft getroffen en dat de openstaande vordering in 26 termijnen wordt voldaan.

WWplus gaat in haar antwoord verder niet inhoudelijk in op de argumenten van verzoeker en neemt geen verwijzing op naar de Nationale ombudsman. Verzoeker vraagt daarom aan WWplus om diens antwoord op de klacht te heroverwegen. Daarop laat WWplus aan verzoeker weten geen aanleiding te zien voor een heroverweging van haar eerdere reactie op de klacht.

Verzoeker dient een klacht in bij de Nationale ombudsman

Verzoeker is niet tevreden over deze klachtafhandeling van WWplus en wendt zich tot de Nationale ombudsman.

Hij schrijft dat WWplus zonder enige vooraankondiging en zonder dat er een besluit tot terugvordering was genomen, zijn gehele uitkering heeft ingehouden. Hierdoor kwam verzoeker financieel ernstig in de problemen. Verzoeker benadrukt dat hij de vordering van WWplus niet betwist. Het gaat hem erom dat WWplus zich niet houdt aan de regels die gelden voor verrekening van de vordering. Zo stelt hij dat de vordering eerst opeisbaar moet zijn en dat de verrekening van tevoren moet worden aangekondigd.

Daarnaast dient degene die verrekent rekening te houden de beslagvrije voet.

Verder klaagt verzoeker over de manier waarop WWplus zijn klacht heeft afgehandeld. WWplus gaat in de klachtafhandelingsbrief niet in op zijn verwijt dat WWplus zich niet aan de regels voor verrekening heeft gehouden. Ook laat WWplus na om hem te wijzen op de mogelijkheid om zich tot de Nationale ombudsman te wenden als hij niet tevreden zou zijn met het oordeel van WWplus over de klacht.

De Nationale ombudsman start een onderzoek

De Nationale ombudsman legt - via de centrale klachtencoördinator van het ministerie van Defensie - twee vragen voor aan WWplus. Defensie laat weten dat WWplus, conform het contract dat zij hebben met het ministerie van Defensie, zelfstandig de wachtgeldregelingen voor Defensie uitvoert en om die reden ook zelf klachten over die uitvoering behandelt.

De Nationale ombudsman vraagt WWplus waarom verzoeker niet vooraf op de hoogte is gesteld van de verrekening van zijn uitkering over de maand oktober 2018. Verder vraagt de Nationale ombudsman WWplus waarom er geen verwijzing naar de Nationale ombudsman is opgenomen in de klachtafhandelingsbrief.

Hoe reageert WWplus op de vragen van de Nationale ombudsman?

Ten aanzien van de klacht dat verzoeker niet vooraf is geïnformeerd over de verrekening, laat WWplus het volgende weten: WWplus wijst iedere uitkeringsgerechtigde op diens plicht om neveninkomsten en wijzigingen die hierin optreden, te melden. WWplus gaat ervan uit dat de uitkeringsgerechtigde die uit eigen

beweging en met enige regelmaat wijzigingen meldt, daarom weet dat een melding gevolgen kan hebben voor de hoogte van diens uitkering. WWplus stelt dat een aparte brief met een vooraankondiging dan ook niet nodig is.

Over de concrete situatie van verzoeker stelt WWplus dat uit informatie van de Belastingdienst was gebleken dat verzoeker - bewust of onbewust - had nagelaten om WWplus te informeren over zijn neveninkomsten in de jaren 2016 en 2017 en wijzigingen die hierin waren opgetreden. WWplus heeft daarom alsnog alle neveninkomsten bij verzoeker opgevraagd. WWplus meent dat verzoeker daaruit had kunnen begrijpen dat dit gevolgen zou kunnen hebben voor zijn uitkering. Het valt WWplus als uitkeringsinstantie niet te verwijten dat de gevolgen voor verzoeker groter bleken dan wenselijk. WWplus stelt dat deze situatie niet was ontstaan als verzoeker maandelijks aan zijn verplichtingen had voldaan.

Wel erkent WWplus dat verzoeker ten onrechte niet meteen is gewezen op de mogelijkheid om een voorschot te vragen. Daarvoor bood WWplus verzoeker eerder al verontschuldigen aan.

Met betrekking tot het niet opnemen van een verwijzing naar de Nationale ombudsman, laat WWplus het volgende weten: WWplus voert bovenwettelijke regelingen uit voor diverse opdrachtgevers. Niet al die opdrachtgevers zijn een overheidsinstantie. Alleen in het geval dat de opdrachtgever een overheidsinstantie is, meent WWplus dat een verwijzing naar de ombudsman - optioneel - moet worden toegevoegd bij de klachtafhandeling. Omdat verzoeker zijn klacht door een vertegenwoordiger van de vakbond had laten indienen, ging WWplus ervan uit dat de mogelijkheid tot het voorleggen van de klacht bij de ombudsman wel bekend zou zijn bij zijn gemachtigde. Daarom heeft WWplus besloten om de verwijzing niet op te nemen.

Ten aanzien van het afhandelen van klachten in het algemeen laat WWplus weten dat zij de Algemene wet bestuursrecht volgt. Op de website van WWplus is informatie gepubliceerd over het indienen van een klacht. In het contract tussen WWplus en het ministerie van Defensie is vastgelegd dat er een klachtenregeling dient te zijn en een contactpunt voor behandeling van vragen van uitkeringsgerechtigden. Tijdens de kwartaal overleggen is het onderwerp 'aantal klachten en afhandeling' vast agendapunt, en in het jaarverslag wordt ook verantwoording afgelegd over dit onderwerp.

Hoe reageren verzoeker en WWplus op het verslag van bevindingen?

Na ontvangst van deze reactie van WWplus start de Nationale ombudsman een formeel onderzoek en stuurt verzoeker en WWplus een zogenaamd verslag van bevindingen. In dat verslag van bevindingen is alle door verzoeker en WWplus verstrekte informatie op een rij gezet. Verzoeker en WWplus wordt de gelegenheid geboden om daarop te reageren.

Reactie van verzoeker

Verzoeker benadrukt nogmaals dat als plotseling, zonder vooraankondiging, een uitkering in zijn geheel niet tot uitbetaling komt, daarmee onaangekondigd inkomen wegvalt. Dat heeft behalve tot praktische problemen, ook tot grote onrust geleid bij verzoeker. WWplus had eerst een gemotiveerd terugvorderingsbesluit moeten nemen waarin bij de verrekening rekening was gehouden met de beslagvrije voet. Daarbij had, wat verzoeker betreft, ook informatie moeten worden opgenomen over de mogelijkheid van het verkrijgen van een voorschot en de mogelijkheid om een betalingsregeling af te spreken. Als WWplus hem voorafgaand aan de terugvordering zo'n bericht had gestuurd, dan had verzoeker geweten waar hij aan toe was en had hij afspraken kunnen maken met WWplus over de wijze van terugbetalen.

Verder begrijpt verzoeker niet waarom WWplus de vraag of de rechtsmiddelenverwijzing naar de Nationale ombudsman zou worden opgenomen, heeft laten afhangen van de vraag of hij werd bijgestaan door een professionele gemachtigde. Hij staat als klager centraal en moet zelf goed worden ingelicht. WWplus had er daarom niet van uit mogen gaan dat een derde (in dit geval zijn gemachtigde) hem zou inlichten over de mogelijkheid om zich tot de Nationale ombudsman wenden.

Reactie van WWplus

WWplus laat weten dat haar beleid ten aanzien van terugvorderingen in verband met controles op neveninkomsten met ingang van 2020 is herzien. De klacht van verzoeker is ontstaan als gevolg van een dergelijke controle op neveninkomsten. WWplus voert dergelijke controles uit met behulp van gegevens van de Belastingdienst. Uit zo'n controle kan een vordering ontstaan indien blijkt dat een betrokkene zijn inkomsten niet volledig aan WWplus heeft doorgegeven en dus teveel uitkering heeft ontvangen. In overleg met het ministerie van Defensie is besloten om dergelijke vorderingen voortaan eerst voor te leggen aan de contactpersoon van WWplus bij het ministerie voordat deze wordt uitgevoerd. Daarna wordt de uitkomst van de inkomstencontrole met daarin de omvang van de vordering toegestuurd aan de betrokkene. Op deze wijze is een betrokkene vanaf 2020 vooraf geïnformeerd als er een vordering ontstaat in verband met een controle op neveninkomsten. Door deze beleidswijziging kan een situatie zoals zich bij verzoeker heeft voorgedaan vanaf 2020 niet meer voorkomen.

Aanvullende vragen voor Defensie

Naar aanleiding van de reactie van WWplus op het verslag van bevindingen vraagt de Nationale ombudsman ook de minister van Defensie om een reactie. Hij verzoekt daarnaast aan te geven hoe Defensie invulling geeft aan haar taak om toezicht te houden op de wijze waarop WWplus de gemandateerde taken uitvoert.

De minister van Defensie laat het volgende weten:

De dagelijkse aansturing van WWplus verloopt via de afdeling Employability en Reservisten (E&R) van de Divisie Personeel en organisatie van Defensie (DPOD). De klacht van verzoeker is in 2019 door medewerkers van de DPOD met WWplus besproken. Mede naar aanleiding hiervan zijn afspraken gemaakt dat WWplus vergelijkbare vorderingen voortaan voorlegt aan de DPOD.

Daarnaast wijst de minister van Defensie op de regel dat een uitkeringsgerechtigde neveninkomsten meteen aan WWplus moet doorgeven. Deze inkomsten worden vervolgens verrekend met de uitkering in de eerstvolgende maand. Dit is bij alle uitkeringsregelingen in verband met werkloosheid de normale systematiek. Vanuit de gedachte dat tegenover een lagere uitkering hogere neveninkomsten hebben gestaan, wordt er dan geen rekening gehouden met een beslagvrije voet.

Verzoeker had in de maanden september en oktober 2018 neveninkomsten. Omdat verzoeker vervolgens niet voldeed aan de informatieplicht is een vordering ontstaan. Over het vorderingsbesluit is verzoeker vervolgens per brief geïnformeerd. De minister concludeert dat WWplus terecht is overgegaan tot verrekening en invordering van de wachtgelduitkering.

Wel stelt Defensie over de schriftelijke communicatie van WWplus met verzoeker dat de begrippen verrekening en vordering niet altijd op de juiste wijze zijn gehanteerd. Ook de reactie van WWplus op de klachtbrief van verzoeker en de inhoudelijke uitleg over het handelen van WWplus waren niet duidelijk genoeg. Defensie gaat met WWplus in gesprek om het proces van communicatie alsook de klachtbehandeling te verbeteren.

Voor wat betreft het toezicht op en de verantwoording over de werkzaamheden van WWplus laat de minister weten dat deze contractueel zijn vastgelegd en uitgewerkt in een informatie- en controleprotocol. De dagelijkse contacten verlopen via medewerkers van de DPOD, waarbij het hoofd van de afdeling E&R fungeert als eerste contactpersoon. Individuele casuïstiek omtrent vorderingen worden voorgelegd aan het bureau casemanagement van de DPOD. Via de kwartaalrapportage en het jaarverslag legt WWplus verantwoording af over de werkzaamheden, waaronder ook de bezwaar- en beroepszaken. De minister Van Defensie geeft de Hoofdirecteur Personeel opdracht om na te gaan of deze inrichting duidelijk genoeg is en voldoende zorgvuldigheidswaarborgen kent.

Reactie van verzoeker op het antwoord van Defensie

Verzoeker laat nog weten dat hij het niet eens is met het standpunt van de minister van Defensie dat de teveel betaalde uitkering terecht is verrekend voorafgaand aan het terugvorderingsbesluit. Verzoeker herhaalt dat het naar zijn mening behoorlijk zou zijn geweest als WWplus eerst in een (terugvorderings-)besluit zou hebben vastgesteld dat er te veel uitkering is betaald. Dan had verzoeker geweten waar hij aan toe was geweest en zou hij in de maand oktober 2018 niet plots zijn geconfronteerd met een onaangekondigde grote verrekening. Verzoeker stelt dat het feit dat hij eerder hogere inkomsten heeft genoten, daar niet aan afdoet. Die hogere inkomsten heeft hij in een veel eerder stadium ontvangen. WWplus had er daarom niet zomaar vanuit mogen gaan dat verzoeker de verrekening wel zou kunnen opvangen.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Verzoeker heeft een klacht ingediend over het handelen van WWplus. Het ministerie van Defensie heeft de uitvoering van de wachtgeldregelingen gemandateerd aan WWplus. WWplus neemt namens het ministerie van Defensie voor bezwaar en beroep vatbare besluiten op grond van de Algemene wet bestuursrecht. Overeenkomstig de afspraken die daarover in het contract zijn vastgelegd, heeft WWplus ook de klachtbehandeling op zich genomen. Bij de beoordeling van de klacht richt de Nationale zich daarom in de eerste plaats op WWplus. Daarbij onderstreept de Nationale ombudsman dat de behoorlijkheidsvereisten ook gelden voor instanties zoals WWplus die in opdracht overheidstaken verrichten.

Daarnaast bekijkt de ombudsman ook hoe het ministerie van Defensie heeft gereageerd op de situatie van verzoeker. De Nationale ombudsman heeft in eerdere rapporten zijn visie toegelicht op de verantwoordelijkheid die gemeenten in zijn ogen hebben bij taken die niet (meer) door hen worden uitgevoerd². Gemeenten blijven aanspreekbaar voor hun inwoners, ook als zij de uitvoering van hun taken hebben uitbesteed of overgedragen. Dit principe gaat ook op voor andere overheidsinstanties die taken uitbesteden of overdragen. De Nationale ombudsman vindt dat de overheid, wanneer zij haar taken uitbestedt of overdraagt, in het kader van die overdracht moet waarborgen dat de wijze waarop haar taken worden uitgevoerd, voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Een overheidsinstantie kan zich bij een klacht over de uitvoering van haar wettelijke taak niet verschuilen achter het feit dat zij die taak heeft uitbesteed of overgedragen. Ook dan dient de overheidsinstantie toezicht te houden op de wijze waarop de uitvoering plaatsvindt. Om deze toezichthoudende rol goed te kunnen invullen moet de overheid regelmatig informeren naar wat er goed en wat er niet goed gaat. Klachten zijn een belangrijke ingang om informatie te verkrijgen over wat er mogelijk niet goed gaat.

Klacht over de wijze van verrekening door WWplus

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het vereiste van transparantie en het vereiste van goede informatieverstrekking. Die houden in dat de overheid open en voorspelbaar is in haar handelen, zodat het voor de burger duidelijk is waarom en wanneer de overheid bepaalde dingen doet. Daarnaast moet de overheid de burger gevraagd én ongevraagd alle informatie geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die voor de burger van belang is, tijdig en op eigen initiatief te geven.

Verzoeker betwist de vordering en het recht van WWplus om terug te vorderen niet. Wel had verzoeker daarover tijdig bericht willen ontvangen zodat hij vooraf maatregelen had kunnen treffen. Het was voor verzoeker niet duidelijk dat het opvragen van zijn neveninkomsten over de jaren 2016 en 2017 zou leiden tot het inhouden van zijn gehele uitkering voor de maand oktober 2018 zonder dat hem daarover eerst een besluit of anderszins een vooraankondiging was gestuurd. De Nationale ombudsman stelt dat hij daar ook

² O.a. 2021/078, 'Gemeente blijft aanspreekbaar bij uitbestede diensten', <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2021078>, 2018/084, 'Wie neemt ons nu eens serieus?', <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/rapporten/2018084>.

niet bedacht op had hoeven zijn. Dat de vordering door zijn eigen nalaten is ontstaan, staat niet ter discussie en is bij de beoordeling van deze klacht niet relevant. Zijn klacht richt zich op de manier waarop WWplus zonder enige vooraankondiging is overgegaan tot het verrekenen van een groot bedrag, zonder zich daarbij af te vragen wat dat voor gevolgen zou kunnen hebben voor verzoeker.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat WWplus verzoeker eerst had moeten informeren voordat tot verrekening werd overgegaan. Dat had WWplus kunnen doen door verzoeker een voor bezwaar vatbaar besluit te sturen met een uitleg over de aanleiding voor de terugvordering en verrekening, en de hoogte van het bedrag. Ook zijn er uitkeringsinstanties die ervoor kiezen om een betrokkene eerst een voornemen tot een besluit met een voorstel tot terugbetaling te sturen, waarop de betrokkene zijn zienswijze kan geven. Er is dan nog geen sprake van een formeel besluit of een bezwaarschrift. In die fase kan de betrokkene de beslagvrije of ook wel verrekeningsvrije voet³ ter sprake brengen wanneer de betrokkene van mening zou zijn dat de voorgestelde regeling te hoog is vastgesteld. Daarna kan de instantie alsnog een besluit nemen, waarna de zienswijze van de betrokkene als grond voor een bezwaarschrift kan dienen. Door zonder vooraankondiging direct tot verrekening over te gaan, handelde WWplus onvoorspelbaar en werd verzoeker in zijn belangen geraakt zonder dat hij daarover tijdig was geïnformeerd. Daarmee handelde WWplus in strijd met de vereisten van transparantie en goede informatieverstrekking.

Wel leidt de ombudsman uit de beleidswijziging af dat ook WWplus en de minister van Defensie hebben ingezien dat deze manier van terugvorderen en verrekenen niet langer wenselijk is. Door dergelijke vorderingen voortaan eerst voor te leggen aan het ministerie van Defensie en daarna de uitkomst van de inkomstencontrole met de omvang van de vordering toe te sturen aan de betrokkene, wordt diegene vooraf geïnformeerd dat er een vordering is ontstaan in verband met een controle op neveninkomsten. Door deze beleidswijziging kan een situatie zoals zich bij verzoeker heeft voorgedaan vanaf 2020 niet meer voorkomen. De ombudsman vindt het goed dat WWplus en de minister van Defensie kritisch naar hun eigen processen hebben gekeken en bereid zijn geweest om deze aan te passen.

Klacht over de wijze van klachtbehandeling

De Nationale ombudsman toetst deze klacht aan het behoorlijkheidsvereiste van professionaliteit. Dit vereiste houdt in dat overheidsinstanties in hun dienstverlening volgens professionele normen en deskundig moeten handelen. Dat geldt ook voor de wijze waarop overheidsinstanties omgaan met klachten over de eigen dienstverlening. De Nationale ombudsman heeft in zijn Ombudsvisie op Professionele Klachtbehandeling uitgewerkt wat burgers van klachtbehandeling door een overheidsinstantie mogen verwachten.⁴

Voor de beoordeling van deze klacht kijkt de ombudsman in het bijzonder naar de mate waarin WWplus openstaat voor klachten en de manier waarop zij op de klacht reageert. Van een overheidsinstantie mag verwacht worden dat deze kritisch naar klachten over haar eigen handelen kijkt en zo nodig een gemotiveerd oordeel over de klacht geeft.

WWplus heeft in de eigen klachtprocedure en tijdens dit onderzoek gereageerd op de klacht van verzoeker. De ombudsman heeft daaruit niet kunnen opmaken dat WWplus oog heeft (gehad) voor de gevolgen die deze manier van verrekenen heeft gehad voor verzoeker. De schuld voor het acute financiële probleem en de daarbij optredende onrust wordt geheel bij verzoeker gelegd. Op vragen en argumenten van verzoeker waarom WWplus ervoor heeft gekozen om op deze manier te verrekenen, wordt niet of nauwelijks ingegaan. Dit wekt niet de indruk dat WWplus de belangen van verzoeker heeft meegewogen, goed heeft geluisterd naar waar de klacht van verzoeker precies op ziet, of kritisch heeft willen kijken naar haar eigen handelen.

Daarnaast heeft WWplus verzoeker niet gewezen op de mogelijkheid om zich tot de ombudsman te wenden, omdat WWplus meende dat de gemachtigde hiervan wel op de hoogte was of had kunnen zijn. De Nationale ombudsman vindt dat, in het geval dat de opdrachtgever een overheidsinstantie is, een betrokkene in een

³ De beslagvrije voet geldt ook bij verrekening, en wordt dan 'verrekeningsvrije voet' genoemd, 4:93 Awb.

⁴ Zie 2018/005, 'Ombudsvisie op professionele klachtbehandeling', www.nationaleombudsman.nl/pk.

afrondend bericht altijd moet worden verwezen naar de bevoegde ombudsvoorziening. Daarbij is niet relevant of hij/zij wordt bijgestaan door een gemachtigde. Bovendien is dat een verplichting op grond van artikel 9:12 Awb. WWplus heeft aangegeven dat zij de Algemene wet bestuursrecht volgt bij het afhandelen van klachten.

De Nationale ombudsman vindt dat een overheidsinstantie behoorlijk moet reageren op iedere uiting van ongenoegen van een burger. Een burger mag altijd een behoorlijke reactie van de overheid verwachten. Dit geldt ook voor instanties die handelen namens een overheidsinstantie.

De klacht over de onderzochte gedraging van WWplus is gegrond. WWplus heeft gehandeld in strijd met het vereiste van professionaliteit.

De informatie die de Nationale ombudsman in deze zaak heeft ontvangen, roept daarnaast vragen op over de manier waarop het toezicht van het ministerie van Defensie op de werkzaamheden van WWplus in de praktijk functioneert. Contractueel is vastgelegd dat WWplus tijdens de kwartaal overleggen en in het jaarverslag verantwoording aflegt over haar werkzaamheden, waaronder ook de klachtbehandeling. In dat opzicht lijkt het toezicht op papier goed geregeld. Maar in hoeverre die verantwoording en het toezicht daarop daadwerkelijk effectief zijn, hangt af van de vraag hoe het gesprek over deze onderwerpen wordt gevoerd. Is het een hamerstuk op de agenda of worden er met kennis van zaken inhoudelijke, kritische vragen gesteld? Wordt er samen met WWplus gekeken naar de inrichting van de klachtprocedure, de (wettelijke) vereisten waaraan de klachtprocedure moet voldoen en de communicatie over de klachtprocedure op de website ten behoeve van de uitkeringsgerechtigden?

De minister van Defensie moet naar het oordeel van de Nationale ombudsman waarborgen dat de manier waarop de uitbestede taak wordt uitgevoerd, voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Dat geldt niet alleen voor de primaire taken rondom het uitkeren en terugvorderen en verrekenen van wachtgelden, maar ook voor de klachtbehandeling. Deze verantwoordelijkheid gaat ook zover dat wanneer een uitkeringsgerechtigde bij Defensie een klacht indient over WWplus, Defensie die klacht in behandeling moet nemen. In deze zaak was dat niet aan de orde, verzoeker diende alleen een klacht in bij WWplus.

De minister van Defensie laat in haar reactie op de klacht van verzoeker weten dat zij met WWplus in gesprek gaat om het proces van communicatie en de klachtbehandeling te verbeteren. Ook zal zij nagaan of het toezicht op en de verantwoording over de werkzaamheden van WWplus duidelijk genoeg is en voldoende zorgvuldigheidswaarborgen kent. Dit vindt de Nationale ombudsman een belangrijke stap om tot adequaat toezicht te komen.

Conclusie

De klacht over de handelwijze van WWplus omtrent de verrekening is gegrond vanwege strijd met de vereisten van transparantie en goede informatieverstrekking.

De klacht over het niet inhoudelijk ingaan op verzoekers' argumenten en het niet opnemen van een verwijzing naar de ombudsman is gegrond vanwege strijd met het vereiste van professionaliteit.

De Nationale ombudsman

Reinier van Zutphen