



Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam.

Datum: 19 augustus 2011

Rapportnummer: 2011/253

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) niet, althans niet adequaat reageert op haar verzoek om uitleg over de bedragen van haar uitkering(en) die volgens haar niet juist zijn.

I Beoordeling

De Nationale ombudsman heeft de handelwijze van het UWV getoetst aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dit houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat wanneer een burger te maken heeft met verschillende afdelingen en uitkeringen van een overheidsinstantie, die instantie zijn organisatie zo moet inrichten dat de burger binnen redelijke termijn een duidelijk overzicht van zijn uitkeringssituatie moet kunnen krijgen.

Verzoekster ontving een uitkering op grond van de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) van het UWV-kantoor Heerlen met verrekening van inkomsten uit arbeid. In 2008 werd haar arbeidsongeschiktheidspercentage verlaagd en kreeg zij naast WAO afwisselend een uitkering op grond van de Werkloosheidswet (WW) en Ziektewetuitkering (ZW) van UWV Heerlen. Ook had zij een tijd lang inkomsten uit arbeid. Toen die inkomsten vervielen, kreeg zij vanuit het UWV-kantoor Rotterdam een WW-uitkering.

In verband met de samenloop WAO en WW was alleen kantoor Heerlen bevoegd. Na een aantal maanden stopte het UWV de WW-uitkering uit Rotterdam zonder verzoekster de reden voor het stopzetten mee te delen. Pas door de klachtafhandeling hoorde verzoekster maanden later van het UWV dat de uitkering uit Rotterdam was stopgezet, omdat niet Rotterdam, maar Heerlen de WW-uitkering moest betalen.

Verzoekster klaagde ook over de gebrekkige informatie over steeds wisselende uitkeringsbedragen, de onduidelijkheid over verrekeningen en terugvorderingen en de moeizame communicatie zowel tussen verzoekster en Heerlen als tussen de UWV-kantoren onderling. Ook na diverse klachten en een gesprek tussen verzoekster en medewerkers van de verschillende UWV divisies en de klachtenambassadeur had verzoekster de gewenste duidelijkheid nog niet verkregen.

Van het UWV mag verwacht worden dat het zijn administratie en onderlinge communicatie zodanig inricht dat een klant binnen redelijke termijn een duidelijk overzicht krijgt van zijn uitkeringssituatie. Dat is hier niet gelukt. Na haar eerste formele verzoek om informatie van december 2009 was anderhalf jaar later ondanks vele vragen en inlichtingenrondes het beeld nog niet compleet.

De Nationale ombudsman oordeelt dat de gedraging niet behoorlijk is. Hij ziet aanleiding aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht is gegrond wegens schending van het vereiste van actieve informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om bij samenloop van uitkeringen maatregelen te treffen, waardoor de klant bij samenloop van uitkeringen, direct snel rechtstreeks contact met ter zake kundige medewerkers kan krijgen.

Daarnaast wordt de Raad van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen in overweging gegeven om eventueel nog openstaande vorderingen op verzoekster af te boeken, nu het UWV ook na anderhalf jaar vragen en zoeken niet in staat is gebleken om hiervan een compleet overzicht te geven.

Slotbeschouwing

19. Anderhalf jaar nadat verzoekster verzocht om duidelijke informatie over de hoogte van haar uitkering, is het UWV er ondanks vele vragenrondes en het rondetafelgesprek van 24 maart 2011 niet in geslaagd de gewenste duidelijkheid te verschaffen. De situatie waarin verzoekster zich bevond nadat haar WAO-uitkering verlaagd werd en zij aanvullend WW, afgewisseld met ZW ontving is al complex doordat er sprake is maand-, vier weken- en weekuitkeringen die vanwege samenloop bepalingen in een keer betaald moeten worden. Daarbij wordt de ene uitkering vooraf en de andere achteraf betaald, waardoor er bij de betaling van een deels geschat bedrag wordt uitgegaan dat achteraf vaak naar de feitelijke situatie gecorrigeerd moet worden. Als daarbij dan ook nog (wisselende) inkomsten uit arbeid komen die voor de WAO volgens een andere wettelijk voorgeschreven systematiek verrekend worden dan bij de WW, zijn problemen nauwelijks te voorkomen. Wanneer er vervolgens ook nog een kantoor uit een andere regio bij betrokken is, zijn de problemen bijna niet meer te overzien. Zeker niet wanneer een van de betrokken kantoren, kantoor Heerlen is. Dit kantoor, dat de uitkeringen van overheids- en onderwijspersoneel verzorgt, werkt met andere systemen en aanvullende regelingen die niet matchen met de systemen van de overige UWV-kantoren.

Dit vraagt om een pro-actieve houding van het UWV, waardoor problemen in de informatieverstrekking voorkomen of in ieder geval snel verholpen kunnen worden. Dit zou bereikt kunnen worden door vaste medewerkers voor samenloopzaken in te zetten die

rechtstreeks door de betrokken klanten benaderd kunnen worden vanaf het moment dat samenloop ontstaat.

I

I Bevindingen

Inleiding

1. Verzoekster had sinds 1997 recht op een WAO-uitkering naar een arbeidsongeschiktheidspercentage van 80-100% van de afdeling Overheid en Onderwijs (O&O) van UWV-kantoor Heerlen. Per 21 januari 2008 werd haar uitkering verlaagd naar 25-35%. Sindsdien ontving zij naast WAO aanvullend WW. Verzoekster verrichtte daarnaast arbeid in loondienst. Haar (wisselende) inkomsten werden verrekend. Vanaf december 2008 kreeg verzoekster gedurende periodes van ziekte ZW in plaats van WW. Bij beslissing van 24 februari 2011 werd de WAO-uitkering met ingang van 30 december 2008 verhoogd naar 80-100%.

2. Vanaf 26 maart 2009 ontving verzoekster ook een WW-uitkering van kantoor Rotterdam voor haar werkloosheid uit een parttime dienstverband. Omdat op beide uitkeringen de heffingskorting werd toegepast, verzocht zij het UWV op 6 augustus 2009 de heffingskorting op de WAO-uitkering stop te zetten. Zonder toelichting stopte daarna de WW-uitkering uit Rotterdam.

Primaire klachtbehandeling

3. Nadat verzoekster een klacht had ingediend, gaf het UWV in een klachtafhandelingsbrief op 11 maart 2010 uitleg over de wijze van verrekenen bij samenloop van WW en WAO. Dit blijkt een complex systeem, omdat de WAO een maanduitkering is die vooraf wordt betaald en de WW per vier weken achteraf betaald wordt. De WW en WAO worden in een keer samen uitbetaald. Hiervoor wordt de WW-periode met een of meer werkdagen aangevuld om tot een maandperiode te komen. Die extra werkdagen worden als prognose aan de WW-uitkering betaald. Omdat het aantal werkdagen per maand kan verschillen, verschillen ook de "prognosedagen" en daarmee het maandelijkse WW-bedrag. Na ontvangst van het inkomstenformulier worden de "prognosedagen" verrekend met de WW waarop feitelijk recht bestaat.

4. Dit antwoord van het UWV vond verzoekster niet voldoende. Zij verzocht daarom op 19 april 2010 het UWV om uitleg over een inhouding voor een ZW-terugvordering en de reden voor de stopzetting van haar WW-uitkering uit Rotterdam. Ook vroeg zij zich af waarom het UWV pas achteraf, middels de uitkeringsspecificatie, een verklaring gaf voor een groot bedrag dat zij van het UWV op haar rekening gestort kreeg. Meer in het algemeen wilde zij weten hoe het kon dat zij vanaf het moment dat zij weer deels aan het werk was, alleen

maar onduidelijkheid en onzekerheid over haar inkomen ondervond.

5. Op 29 april 2010 zond UWV Rotterdam verzoekster een terugvorderingsbeslissing van € 2.010,34 bruto over de periode 26 maart tot en met 20 september 2009. De motivering voor de terugvordering was als volgt:

"U ontving van ons kantoor in Rotterdam een WW-uitkering. Nu is gebleken dat u al een lopende WW-uitkering ontving van ons kantoor in Heerlen. De uren die u werkte bij H., 9 uur per week werden gekort op deze uitkering. Toen u die uren bij H. verloor is de WW-uitkering weer volledig aan u uitbetaald. Echter diezelfde uren zijn door het kantoor in Rotterdam ook toegekend."

Bij beslissing van 12 mei 2010 verviel dit besluit en werd zonder toelichting het bruto bedrag verhoogd van € 2.010,34 naar € 2.102,59. Tegen beide beslissingen werd bezwaar gemaakt en tegen de beslissing op bezwaar werd beroep aangetekend.

6. Met de klachtafhandelingsbrief van 17 mei 2010 gaf het UWV informatie over een zestal WW- en WAO-vorderingen uit de periode februari 2007 tot februari 2009. Deze vorderingen waren maandelijks met een vast bedrag verrekend en inmiddels afgelost, maar er was ook een nieuwe WW-vordering ontstaan van € 124,85. Ook de recente WW-terugvordering en de verrekening van ten onrechte uitgekeerde ZW-uitkering lichtte het UWV toe. De klachten werden op het punt van de informatievoorziening gegrond verklaard, op het aspect van de rechtmatigheid van de vorderingen ongegrond.

7. Verzoekster wendde zich hierna tot de Nationale ombudsman omdat zij de uitleg over de vorderingen en inhoudingen onvoldoende vond. Zij begreep ook niet waarom de WW-uitkering uit Rotterdam hoger was dan de uitkering uit Heerlen. Verder had het UWV in de herstelbeschikking van 12 mei 2010 geen reden vermeld voor de wijziging. Meer in het algemeen gaf zij aan stress te ervaren door de manier waarop het UWV met haar verzoeken om informatie en de afhandeling van haar bezwaren omging.

Onderzoek Nationale ombudsman

Opening onderzoek

8. De Nationale ombudsman opende het onderzoek naar de klacht op 28 juni 2010 met een aantal vragen, die op 20 juli 2010 beantwoord werden. Daarbij gaf het UWV aan dat er van oktober 2006 tot februari 2007 een WAO-vordering was ontstaan van € 1.468,24, die volledig was afgelost. Over januari en februari 2010 was echter een nieuwe WAO-vordering ontstaan van € 124,85 (bedoeld is WW-vordering, zie hiervoor onder 6).

Over de periode 15 september 2008 tot en met 12 oktober 2008 was € 561,60 ten onrechte ZW-uitkering betaald. Dit was verzoekster bij beslissing van 21 oktober 2008

meegedeeld. Die beslissing werd in kopie meegezonden. Er was inmiddels € 200 terugbetaald, zodat een vordering van € 361,60 resteerde. Het verschil tussen de teruggevorderde bedragen in de eerste WW-beschikking van 29 april en de herstelbeschikking van 12 mei 2010 kwam doordat in de eerste beschikking een week vergeten was.

Nadere vragen aan UWV

9. De Nationale ombudsman vroeg het UWV nog een chronologisch overzicht te verstrekken van alle vorderingen op verzoekster vanaf 2007 met een verklaring voor het ontstaan van die vorderingen. Ook werd het UWV verzocht daarbij aan te geven op welke bedragen verzoekster recht had, wat er was terugbetaald en wat er nog terugbetaald moest worden.

10. Het UWV gaf op 8 september 2010 een overzicht van een aantal WW-vorderingen uit 2008 en 2009 die inmiddels waren verrekend. Er resteerde nu nog de WW-terugvordering uit Rotterdam en een deel van de ZW-vordering uit 2008. De hoogte en samenstelling van de nog resterende vorderingen bleken uit de kopie van een brief van 25 augustus 2010 aan verzoekster.

11. Verzoekster liet de Nationale ombudsman in reactie hierop onder meer weten dat zij de brief van 25 augustus niet van het UWV had ontvangen. Ook was een WAO-terugvorderingsbeschikking haar niet bekend. De reactie van het UWV maakte haar verder niet duidelijk hoe de ZW-terugvordering uit 2008 was ontstaan. In de terugvorderingsbeslissing van 21 oktober 2008 stond wel dat er teveel ZW betaald was, maar niet hoe dit kwam. De manier waarop vorderingen waren verrekend met de lopende uitkeringen bleef ook onduidelijk. Volgens haar berekening had het UWV niets meer van haar te vorderen. De antwoorden van het UWV riepen al met al meer vragen op dan dat er beantwoord werden

12. Nadat de Nationale ombudsman om een reactie had verzocht op de opmerkingen van verzoekster, stelde het UWV op 26 november 2010 een gesprek voor met alle betrokkenen vanwege de complexe materie waarbij meerdere divisies en kantoren betrokken zijn.

Gesprek met UWV

13. Het kostte wat tijd om de betrokkenen om de tafel te krijgen, maar uiteindelijk vond er op 24 maart 2011 een gesprek plaats tussen verzoekster en haar advocaat, met de klachtenambassadeur, een beslisser uitkeren en een medewerker van de afdeling arbeidsongeschiktheid uit Heerlen en de teammanager uitkeren uit Rotterdam.

14. Inmiddels had verzoekster een beslissing ontvangen waarbij naar aanleiding van haar ziekmelding op 2 december 2008 de WAO-uitkering met terugwerkende kracht tot 30 december 2008 naar 80-100% verhoogd werd. De specificatie ad € 5.884,68 bruto van de

nabetaling was gevoegd bij het inkomensoverzicht van 24 maart 2011, dat zij op 23 maart 2011 ontving.

Ook was verzoekster gebleken dat zij naar aanleiding van de nabetaling WW uit 2009 die zij in januari 2010 uit Heerlen had ontvangen een forse belastingaanslag kon verwachten.

15. Tijdens het gesprek op 24 maart werden over en weer standpunten toegelicht en werd afgesproken dat verzoekster binnen twee weken een overzicht zou ontvangen van het recht en hoogte van haar WAO- en WW-uitkering vanaf 2007. Ook zou nagegaan worden hoeveel ZW zij vanaf 30 december 2008 had ontvangen. Dit zou dan verrekend worden met de gereserveerde nabetaling die was ontstaan door de verhoging van de WAO-uitkering naar 80-100%. Dat er nog een verrekening diende plaats te vinden bleek overigens niet uit het inkomensoverzicht van 24 maart.

Na het gesprek

16. Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat het gesprek wel iets had verduidelijkt, maar niet genoeg. Het UWV had ook excuses aangeboden. Met verontschuldigen alleen was de zaak voor verzoekster echter niet afgedaan, daarvoor zou het UWV ook de nog resterende vorderingen moeten kwijt schelden. Dan kon ook de beroepszaak tegen de WW-terugvordering ingetrokken worden.

17. Uiteindelijk verstrekte het UWV op 18 april 2011 een overzicht van het recht op en de betaling van WAO vanaf 1 januari 2007 tot en met maart 2011 en eenzelfde overzicht van de WW-uitkering vanaf 1 januari 2008 tot en met maart 2011.

Een overzicht van het recht op ZW uitkering over ziekteperiodes tussen februari 2007 en februari 2011 en de betaling van ZW, en van de ZW-vorderingen op verzoekster werd pas op 28 april 2011 verzonden. Daarbij werd tevens meegedeeld dat het tegoed aan WAO-uitkering verrekend was met de ZW-vorderingen. Het resterende bedrag van € 561,71 was aan verzoekster betaald.

18. De Nationale ombudsman stelde het UWV op 22 juni 2011 nog een aantal aanvullende vragen, die op 15 juli 2011 beantwoord werden. Daaruit bleek dat de beslissing van 15 oktober 2008 waarmee ZW-uitkering over de periode 15 september tot 12 oktober 2008 werd geweigerd, onvindbaar was. Ook bleek er geen brief te zijn over de terugvordering van € 124,85 (hiervoor onder 6 en 8 genoemd).

Op de vraag of er bij de inkomensspecificaties van de WW-nabetaling van januari 2010 en de WAO-nabetaling van maart 2011 een begeleidende brief was meegezonden, was het antwoord ontkennend. In dit soort situaties worden niet standaard brieven met uitleg aan de klanten verzonden. De WAO-nabetaling was verrekend met ZW-uitkering over de periodes 3 tot en met 26 maart 2009 en van 11 augustus 2010 tot en met 28 februari 2011.

Het UWV kon geen antwoord geven op de vraag of er nu alleen nog de terugvordering van de WW uit Rotterdam openstond, omdat er nog een aantal vorderingsbedragen openstonden, waarvan niet te traceren viel van welke afdelingen ze afkomstig waren.

Onderzoek

Op 2 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. uit Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Heerlen en Rotterdam.

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

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werden verzoekster en het UWV over en weer in de gelegenheid gesteld om op elkaars inlichtingen en standpunten te reageren.

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

Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift met bijlagen van 30 mei 2010.
2. De klachtbrieven van verzoekster aan het UWV van 11 februari 2010, 19 april 2010 en 17 augustus 2010.
3. De reacties van het UWV aan verzoekster van 11 maart en 17 mei 2010.
4. De reacties van het UWV aan de Nationale ombudsman van 20 juli, 8 en 23 september en 3 december 2010.
5. De reacties van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 18 september en 12 oktober 2010.
6. De verslagen van het UWV en van verzoekster van het gesprek op 24 maart 2011.

7. De op 18 en 28 april 2011 verstrekte overzichten van WAO-, WW- en ZW-rechten en betalingen.

8. De op 15 juli 2011 door het UWV verstrekte nadere informatie.