



Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam.

Datum:

Rapportnummer: 2011/165

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Bureau Integriteit van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen naar aanleiding van haar melding weliswaar heeft geconstateerd dat er sprake is van schending van de integriteit maar:

niet aangeeft welke interne maatregelen het UWV heeft genomen om ervoor te zorgen dat in de toekomst zulke situaties zoveel mogelijk worden voorkomen en

dat de maatregelen die het UWV jegens haar heeft genomen om deze schending te compenseren, niet afdoende zijn.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. *Voorgeschiedenis*

Verzoeksters echtgenoot (hierna: verzoeker) ontving vanaf 3 januari 2005 een WW-uitkering. Hij gaf op als zelfstandig ondernemer werkzaamheden te verrichten. Het aantal gewerkte uren varieerde van 10 tot 15 uur per week.

Op 23 oktober 2006 ontving het UWV een melding van fraude. Naar aanleiding hiervan stelde de afdeling Fraude, Preventie en Opsporing, thans Handhaving, een onderzoek in. Dit resulteerde in het rapport werknemersfraude van 12 februari 2007.

Op basis van dit rapport besloot het UWV de WW-uitkering deels te herzien over de periode van 3 januari 2005 tot en met 17 december 2006: de uitkering werd over deze periode voor 28 uur per week beëindigd. Als gevolg hiervan vorderde het UWV tevens een bedrag van € 15.648,29 terug. Vanwege de hoogte van deze terugvordering deed het UWV conform de Aanwijzing Sociale Zekerheidsfraude van het Openbaar Ministerie, ook aangifte bij het Openbaar Ministerie.

Zowel het UWV als de rechtbank verklaarde het bezwaar respectievelijk het beroep van verzoeker tegen de WW-beslissingen ongegrond.

Op 29 april 2009 sprak de Centrale Raad van Beroep (CRvB) zich uit over deze kwestie. De uitspraak is beperkt tot de omvang van de werkzaamheden als zelfstandig ondernemer en het aantal uren daaraan besteed.

Het oordeel van de CRvB was dat het UWV onvoldoende onderzoek had verricht. Hierdoor kon het UWV niet concluderen dat verzoeker gemiddeld 28 uur per week had gewerkt. Ook

was het UWV voorbij gegaan aan het verweer dat de werkzaamheden samen met de zoon waren uitgevoerd en had het geen nadere informatie ingewonnen over de omvang van het aandeel van de zoon.

De CRvB achtte het hoger beroep gegrond en gaf het UWV opdracht om met inachtneming van de uitspraak een nieuw besluit te nemen.

Op 8 juni 2009 trok het UWV de bestreden besluiten in en deelde mee uit te zullen gaan van het aantal gewerkte uren zoals verzoeker die had opgegeven.

De politierechter sprak verzoeker op 28 mei 2009 vrij van het ten laste gelegde.

2. Acties verzoekster richting UWV

Na de uitspraken van de CRvB en de politierechter diende verzoekster onder meer:

een klacht in over de bejegening door UWV-medewerkers gedurende alle procedures;

een schadeclaim in, en

een verzoek in tot correctie van alle fysieke en digitale dossiers en tot het schrijven van een rehabilitatiebrief aan de voormalige opdrachtgever van verzoeker, aan de Belastingdienst en de Officier van Justitie.

Deze onderwerpen werden in een tweetal gesprekken besproken. Tijdens deze gesprekken werd overeengekomen op welke wijze deze zaken afgewikkeld zouden worden. In brieven van 24 augustus en 11 september 2009 legde het UWV deze afspraken vast.

Verzoekster benaderde tevens de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid van de Tweede Kamer. Verzoekster verwees naar het debat over de wijze waarop het UWV de zogenoemde zelfstandigenregeling had uitgevoerd. Zij gaf aan dat het haar in het bijzonder ging om de Kamervragen die gesteld waren over het handelen van het UWV op het moment dat zou blijken dat uitkeringsgerechtigden ten onrechte als fraudeur waren vervolgd en wat de compensatie dan zou behelzen.

3. Reactie UWV op de acties van verzoekster

Wat betreft de bejegeningklacht kwamen verzoekster en het UWV tijdens de gesprekken tot de conclusie dat het niet zinvol was om nog op dit onderwerp verder door te gaan omdat de betrokken opsporingsfunctionaris en de inspecteur niet meer bij het UWV werkzaam waren. Wel erkende het UWV nogmaals dat (medewerkers van) het UWV vanuit onjuiste veronderstellingen/aannames had(den) gehandeld en dat dit ongetwijfeld een grote impact op verzoekers had gehad. Het UWV bood excuses aan voor de gemaakte fouten.

Met betrekking tot de schadeclaim deelde het UWV mee dat daarover nog een beslissing moest worden genomen en dat tijdens een klachtenprocedure niet inhoudelijk op de schadeclaim zou worden ingegaan. Het UWV zegde wel toe na te gaan of het voorschotbedrag niet te laag was vastgesteld.

Ten aanzien van de correctie van alle fysieke en digitale dossiers alsmede over het schrijven van de rehabilitatiebrieven maakten verzoekster en het UWV afspraken over de wijze waarop dit moest gebeuren. De inhoud van de brieven werd in overleg met verzoekster opgesteld en door haar goedgekeurd. Het UWV stuurde de brieven per aangetekende post naar de betrokkenen.

4. De klacht bij de Nationale ombudsman

Verzoekster nam op 5 augustus 2010 telefonisch contact op met de Nationale ombudsman. Tijdens dit gesprek deelde zij mee een nieuwe klacht bij het UWV te hebben ingediend. Dit keer bij het Bureau Integriteit (hierna: BI) van het UWV. Volgens haar zou uit het uitgebrachte rapport blijken dat sprake zou zijn van ontoelaatbare praktijken, die op grote schaal zouden voorkomen.

Verzoekster wilde graag weten of er een mogelijkheid bestond om op basis van de conclusies van het rapport actie te ondernemen richting het UWV. Verzoekster wilde zoveel mogelijk voorkomen dat anderen in de toekomst hetzelfde zou overkomen.

Op verzoek van de Nationale ombudsman stuurde verzoekster het desbetreffende document toe. Het document bleek geen rapport te zijn, maar een verslag van de gesprekken die een medewerker van BI naar aanleiding van de klacht met verzoekster had gevoerd. Vanwege de uitgebreidheid en de complexiteit van de gedane meldingen, was het verslag in samenspraak met verzoekster opgesteld.

Hierop vroeg de Nationale ombudsman verzoekster om bij het UWV diens oordeel over de melding van de schending van integriteit op te vragen.

Op 26 augustus 2010 deelde het UWV verzoekster schriftelijk mee dat het onderzoek op 3 maart 2010 was afgerond. Het UWV gaf aan dat er sprake was van een schending van de integriteit. Verder deelde het UWV mee geen inhoudelijke informatie over het onderzoek te kunnen verstrekken in verband met de bescherming van de privacy van alle betrokken partijen. De Nationale ombudsman ontving van verzoekster een kopie van deze brief.

Verzoekster vroeg de Nationale ombudsman de zaak in onderzoek te nemen. Ook verzocht zij de Nationale ombudsman om de verantwoordelijke minister ertoe te bewegen haar en haar echtgenoot schadeloos te stellen vanwege schending van integriteit.

Het UWV had op 23 december 2009 weliswaar een eindbod gedaan om de schade van de onrechtmatige overheidsdaad te vergoeden, maar schadeloosstelling voor de aantasting

van de integriteit van verzoekers maakte daar geen onderdeel van uit. Het onderzoek hiernaar was op het moment van dat eindbod nog niet afgerond.

De Nationale ombudsman besloot een onderzoek in te stellen.

5. Reactie UWV op het onderzoek van de Nationale ombudsman

Het eerste klachtonderdeel ziet op de vraag welke interne maatregelen het UWV heeft genomen om ervoor te zorgen dat in de toekomst situaties als die van verzoekers zoveel mogelijk worden voorkomen.

Het UWV reageerde daar als volgt op:

"In de bij u bekende brief van 26 augustus 2010, heeft (...) Bureau Integriteit van UWV, aan (verzoekster; N.o.) meegedeeld dat UWV ter bescherming van de privacy van alle betrokken partijen geen inhoudelijke informatie over het uitgevoerde integriteitsonderzoek verstrekt.

De bevindingen uit integriteitsonderzoeken naar medewerkers van UWV worden nooit teruggekoppeld aan de melder van de mogelijke schending. Dit geldt voor zowel interne als externe melders.

De constatering dat UWV-medewerkers de integriteit hebben geschonden, wordt ter kennis gebracht van het management van de betreffende medewerker(s), eventueel vergezeld van een advies maatregelen te treffen. Dit kan een advies zijn in de individuele situatie of een advies tot het nemen van maatregelen in meer algemene zin om dergelijke schendingen van de integriteit in de toekomst te voorkomen.

Dergelijke adviezen en de eventueel getroffen maatregelen, zowel in individuele als algemene situaties, worden niet aan anderen dan het betrokken management ter kennis gebracht. Dit zijn interne aangelegenheden waarover niet wordt teruggekoppeld aan de melder van de mogelijke schending van de integriteit.

Daar waar de adviezen leiden tot aanpassing van algemeen beleid of wijziging van algemene werkwijzen, instructies of voorschriften kan daarvan met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob; N.o.) kennis worden genomen.

Uit de door u meegestuurde bijlagen van (verzoekster; N.o.) concluderen wij dat (verzoekster; N.o.) omstreeks 12 augustus 2010 u verzocht heeft haar klacht in behandeling te nemen.

Op 12 augustus jl. heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid ons geïnformeerd over de ontvangst van zes Kamervragen, ingediend door Kamerlid Ulenbelt.

Een van de gestelde vragen was:

"Welke maatregelen heeft het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen genomen om integriteit bij fraudeonderzoek te waarborgen?" Bij de vraag werd verwezen naar een vertrouwelijk gespreksverslag van Bureau Integriteit UWV d.d. 13 januari 2010. Op basis van deze vermelding is komen vast te staan dat de Kamervragen gesteld zijn in verband met een door UWV uitgevoerd (strafrechtelijk) onderzoek (...), de echtgenoot van (verzoekster; N.o.).

Deze vraag van het Ministerie is o.i. inhoudelijk gelijk aan de vraag (klacht) die u thans heeft geformuleerd.

UWV heeft de vragen van het Ministerie beantwoord op 13 augustus 2010. De Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft de vragen van Kamerlid Ulenbelt beantwoord met zijn brief van 31 augustus 2010 aan de voorzitter van de Tweede Kamer. Het antwoord van de Minister op de vraag, in combinatie met het antwoord op vraag 3 van Kamerlid Ulenbelt, luidt als volgt:

Vragen 1 en 3

Welke maatregelen heeft het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) genomen om integriteit bij fraudeonderzoeken te waarborgen?

3. Wie houdt toezicht op de integere uitvoering van de fraudeonderzoeken?

Antwoord 1 en 3.

De borging van integriteit bij fraudeonderzoeken heeft binnen UWV een hoge prioriteit. In het functieprofiel is deze competentie als een van de belangrijkste gedragsaspecten benoemd. Aan dit thema wordt dan ook expliciet aandacht besteed bij de werving, selectie, beoordeling, opleiding, coaching en ontwikkeling van medewerkers. Alle medewerkers van UWV dienen zich te houden aan de richtlijn "afspraken en spelregels voor integer gedrag bij UWV". Daarnaast is er een specifieke gedragscode voor inspecteurs en opsporingsfunctionarissen. De kwaliteit van de rapportages die in het kader van de onderzoeken worden opgesteld, wordt steekproefsgewijs door een speciaal daarvoor aangestelde medewerker van de directie Handhaving (de 'vakspecialist Inspectie') getoetst.

De integriteit van de uitvoering van de onderzoeken vormt daar een onderdeel van. Indien de kwaliteit van het door de inspecteur geleverde werk niet voldoet aan de standaard, wordt dit aan hem of haar teruggekoppeld, indien nodig gevolgd door een ontwikkeltraject en/of een opleiding of instructie.

Daarnaast kunnen klachten of bezwaren van klanten die (mede) betrekking hebben op integriteit aanleiding zijn tot onderzoek en acties. Gegronde klachten worden vanzelfsprekend gevolgd door een correctief optreden van het management. In ernstige

gevallen wordt het Bureau Integriteit van UWV ingeschakeld, zoals in onderhavige casus het geval is geweest.

Wij merken hierbij op dat in deze casus Bureau Integriteit niet is ingeschakeld omdat hiervoor destijds geen aanleiding was. Bureau Integriteit heeft de melding van mogelijke integriteitsschending door UWV-medewerkers ontvangen van (verzoekers; N.o.).

Wij achten de klacht van (verzoekster, N.o.) niet gegrond. (Verzoekster, N.o.) is in grote lijnen geïnformeerd over de uitkomsten van het integriteitsonderzoek door Bureau Integriteit van UWV. Het lag en ligt niet op de weg van UWV om individuele melders integriteitsschendingen te informeren over te nemen of getroffen maatregelen. Wij zien dan ook geen aanleiding voor enige actie of maatregel ten behoeve van (verzoekster; N.o.)."

Op de tweede klacht van verzoekster dat de maatregelen die het UWV jegens haar heeft genomen om de schending te compenseren niet afdoende zijn, reageerde het UWV als volgt:

"Bij brief van 7 juni 2009 heeft (verzoekster; N.o.) namens haar echtgenoot een verzoek om schadevergoeding ingediend. Dit verzoek betrof de schade die haar echtgenoot had geleden en nog zou lijden als gevolg van de jarenlange onzorgvuldige handelwijze van UWV, bestaande uit de afgifte van een tweetal besluiten in het kader van de beëindiging en terugvordering van eerder aan (verzoeksters echtgenoot; N.o.) toegekende uitkering ingevolge de Werkloosheidswet, die door de bestuursrechter niet in stand zijn gelaten, en het van de zijde van UWV uitgevoerde fraudeonderzoek, waarop deze besluiten waren gebaseerd.

In het kader van de afwikkeling van het verzoek om schadevergoeding heeft in eerste aanleg contact plaatsgevonden tussen UWV en de door (verzoekers; N.o.) ingeschakelde advocaat.

In een later stadium vond hierover rechtstreeks contact plaats met (verzoekers; N.o.).

(Verzoeker; N.o.) en UWV hebben op 26 februari 2010 overeenstemming bereikt over de hoogte van de door UWV aan (verzoeker; N.o.) te betalen vergoeding voor door hem geleden en nog te lijden materiële en immateriële schade. Daarbij heeft (verzoeker; N.o.) schriftelijk verklaard dat met voldoening van het overeengekomen schadebedrag alle geleden en door hem nog te lijden schade, van welke aard ook, verband houdend met de besluitvorming door UWV en het daaraan voorafgaande fraudeonderzoek, volledig door UWV is vergoed. (Verzoeker; N.o.) heeft UWV algehele en finale kwijting verleend.

In verband hiermee is UWV van mening dat er geen aanleiding bestaat om tot verdere schadevergoeding aan (verzoeker; N.o.) over te gaan.

Wij achten de klacht van (verzoekster; N.o.) niet gegrond.

In algemene zin hebben wij het Ministerie van Sociale Zaken geïnformeerd, op basis waarvan de Minister de Tweede Kamer heeft geïnformeerd. Verzoekster kan van de antwoorden van de Minister kennis nemen."

6. *Reactie verzoekster*

Op verzoek van de Nationale ombudsman stuurde verzoekster hem een kopie van de vaststellingsovereenkomst alsmede de brief van 23 december 2009 van het UWV, gericht aan verzoeksters advocaat. In deze brief doet het UWV een gespecificeerd bod dat beduidend lager is dan het geclaimde bedrag. Ook vermeldt de brief welke voorwaarden het UWV aan het bod stelt.

De vaststellingsovereenkomst bepaalt dat verzoeker met voldoening van het afgesproken bedrag het UWV algehele en finale kwijting verleent voor alle geleden en nog te lijden schade die (in)direct verband (kan) houden met de vermelde feiten en omstandigheden.

Verzoeksters antwoord op de reactie van het UWV aan de Nationale ombudsman was als volgt:

" ... Allereerst wil ik de algemene indruk die deze reactie bij mij teweeg bracht verwoorden, het UWV blijft zich anarchistisch binnen een democratie gedragen.

Het UWV heeft nog niet begrepen dat ik, (verzoekster; N.o.) klaag bij de NO. Ik heb met geen woord in mijn klacht de naam van of namens mijn echtgenoot een klacht bij u neergelegd.

Mijn klacht was ingegeven door het feit dat het UWV het fatsoen niet heeft gehad om ook mij een schadeloosstelling aan te bieden en tevens weigert de maatregelen bekend te maken die het genomen heeft om zaken zoals zijn voorgevallen tegen te gaan.

Reactie antwoord UWV klacht 1

Het UWV stelt dat de borging van integere fraudeonderzoeken een hoge prioriteit heeft en dat deze door middel van competent personeel gewaarborgd wordt.

Er hebben meer dan 100 verschillende UWV medewerkers zich bezig gehouden met het fraude onderzoek en de gevolgen daarvan, geen van deze medewerkers heeft de gedragsregels dus in acht genomen en was incompetent voor zijn of haar functie.

De kwaliteit van de rapportages wordt steeksproefgewijs gecontroleerd door een vakspecialist, deze had zeker dan in februari 2007 bij mijn ingediende klacht in actie moeten komen.

Het UWV spreekt alleen van competenties en intenties maar heeft geen enkele regel waaruit de waarborg blijkt.

Het is een pertinente onwaarheid dat ik of mijn echtgenoot een melding hebben gedaan, de heer B. van het BKWI (Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen; N.o.) heeft Bureau Integriteit benaderd en daarop heeft BI telefonisch contact met mij opgenomen.

Het zou van openheid en transparantie getuigen als het UWV de maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van het onderzoek gaat overleggen, dit kan zonder personen bij naam en toenaam te noemen.

Reactie antwoord UWV klacht 2

Er is inderdaad na 8 maanden met vanuit het UWV steggelen, een overeenkomst met (mijn echtgenoot; N.o.) gesloten. Eerst accepteerde het UWV mijn calculatie niet en wenste alleen een calculatie en omschrijving van een letselschade advocaat, daarna deed het UWV een eindbod alleen aan mijn echtgenoot die hij geaccepteerd heeft omdat de geestelijke situatie van hem onhoudbaar werd en ondertekend waarvan ik een kopie bij sluit.

Het UWV heeft echter tot op heden niet het fatsoen in zijn donder gehad om ook mij een voorstel voor schadeloosstelling te doen.

Ook mijn integriteit is door het UWV geschonden en ook ik had en heb veel leed hiervan ondervonden.

Kortom het UWV heeft geen waarborgen om zulke situaties in de toekomst te voorkomen, en is niet voornemens om mij (verzoekster; N.o.) schadeloos te stellen. Ik vind de reactie van het UWV ronduit walgelijk en stuitend".

Op 16 maart 2011 zond verzoekster de Nationale ombudsman nog een mailbericht.

Zij meldde daarin:

"...Nadat ik wetenschap had gekregen van het feit dat de afdeling Financieel afhandelen/invorderen van het UWV te Leeuwarden alle invorderingsgegevens 7 jaren bewaard heb ik verzocht om afschriften van de digitale gegevens. Deze invorderingsgegevens worden bewaard om recidive uitkeringsgerechtigden in de toekomst te sanctioneren.

Afgelopen maandag heb ik deze na verschillende verzoeken pas ontvangen. (zie bijlage 1 pagina van totaal 4 pagina's)

Wat er in deze gegevens staat vermeld is ronduit walgelijk. Een UWV medewerker heeft van een interne verrekening WAO gelden een fraude zaak gemaakt. Deze interne verrekening heeft plaats gevonden omdat het UWV fouten in de WAO procedure heeft gemaakt en WAO gelden moest gaan verrekenen met de Ziektewet.

De gevolgen van deze gegevens kunnen her en misbruikt gaan worden in de toekomst en de gevolgen van het foutief interpreteren van gegevens door UWV medewerkers hebben 5 jaren aan den lijve ondervonden.

Het blijkt nu dat er geen controle en of waarborgen zijn binnen het UWV om onterechte fraudezaken te voorkomen.

Ik verzoek u dringend en wanhopig deze informatie mee te nemen in uw onderzoek met bovengenoemd kenmerk en als het tot uw mogelijkheden behoort het UWV alle invordergegevens uit de systemen te laten verwijderen zodat her en misbruik in de toekomst voorkomen wordt."

De bijlage is een overzicht gedateerd 14 maart 2011 waarin staat vermeld dat er sprake is van fraude.

7. In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoekster mee dat op 23 oktober 2006 de fraude-inspecteur van het UWV zelf de fraude had gemeld.

8. Het UWV gaf als reactie op de door verzoeksters gegeven informatie het volgende mee.

"... De vaststelling dat er sprake is geweest van schending van de integriteit heeft Bureau Integriteit (BI) met de brief van 26 augustus 2010 meegedeeld aan verzoekster. In deze brief wordt verwezen naar de melding (van verzoekster) van 14 oktober 2009. Naar aanleiding van de reactie van verzoekster in het verslag van bevindingen, dat niet zij, maar BKWI het UWV heeft benaderd, waarna UWV met haar contact heeft opgenomen, delen wij het volgende mee.

Op 14 oktober 2009 stuurde BKWI een e-mail aan BI waarin:

verslag werd gedaan van het verzoek van (verzoekster; No) om inzage in gegevens over de raadplegingen op gegevens van beide echtgenoten vanaf 1 juni 2006;

aangegeven werd dat de betreffende BSN's vanaf 1 januari 2008 door 21 UWV-medewerkers zijn geraadpleegd;

gemeld werd dat (verzoekster; No) mondeling was geïnformeerd over de raadplegingen (zonder details), dat zij dat ook schriftelijk bevestigd zou krijgen (van BKWI) en dat BKWI haar verwezen heeft naar BI van UWV.

BKWI, sinds 1 januari 2009 een onderdeel van UWV dat weliswaar zelfstandig opereert, heeft het ontvangen verzoek en de daaropvolgende vaststelling van het aantal raadplegingen echter beschouwd als een bij UWV ontvangen signaal over mogelijke integriteitsschending. De ontvangst van de e-mail van BKWI bij BI is beschouwd als een integriteitsmelding van verzoekster.

Een uitgebreidere verwoording in de brief van 26 augustus 2010 had wellicht de reactie van verzoekster kunnen voorkomen

Naar aanleiding van deze melding heeft BI contact opgenomen met verzoekster. Daarna heeft een aantal gesprekken plaatsgevonden. Deze gesprekken zijn gericht geweest op de wijze waarop het onderzoek door medewerkers van FPO en de latere behandeling door o.a. de afdeling Bezwaar en Beroep zijn verlopen.

In de brief van 26 augustus 2010 wordt gemeld dat het uitgevoerde integriteitonderzoek op 3 maart 2010 is afgerond en dat is vastgesteld dat er sprake is geweest van een schending van de integriteit. Die vaststelling heeft betrekking op de bevindingen over het handelen van medewerkers van UWV in het kader van het onderzoek dat door de toenmalige afdeling FPO (nu Handhaving) is uitgevoerd naar de echtgenoot van verzoekster.

Hoewel bovengenoemde brief gericht is aan verzoekster, heeft BI niet **onderzocht c.q. vastgesteld** of medewerkers van UWV in het onderzoek naar de echtgenoot van verzoekster integriteitsregels ten opzichte van verzoekster hebben geschonden.

Ten aanzien van het onderzoek naar de raadpleging van de BSN's van de echtgenoot van verzoekster **en** verzoekster is medio december 2009 vastgesteld dat er sprake was van reguliere bevragingen in het kader van het primaire proces en het reguliere handhavingsproces.

Nu van schending van de integriteitsregels ten opzichte van verzoekster geen sprake is geweest, is er geen aanleiding om tot vergoeding van schade aan verzoekster over te gaan.

Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat in het aan de echtgenoot van verzoekster op basis van de u bekende vaststellingsovereenkomst betaalde bedrag aan schadevergoeding een vergoeding opgenomen voor door hem geleden immateriële schade, onder meer voor de wijze waarop het onderzoek werknemersfraude is uitgevoerd. Verzoekster was geen partij in deze kwestie, omdat het onrechtmatig handelen van UWV, bestaande uit de onjuiste besluitvorming en het onderzoek werknemersfraude, alleen haar echtgenoot betrof."

Verder zond UWV een kopie toe van een brief van 8 april 2011 gericht aan verzoekster. Hierin deelde het UWV mee dat in het systeem de vordering ZW vanuit een oude systeem in het huidige systeem was overgezet. Op het moment van overzetting stond er nog een bedrag open. In juni 2006 was de vordering echter volledig betaald.

De interne verrekening tussen de WAO en de ZW was abusievelijk als fraude vordering geregistreerd en was inmiddels hersteld.

II Beoordeling

9. De klacht over de interne maatregelen

Deze klacht valt in twee onderdelen uiteen:

eventuele maatregelen die het UWV getroffen heeft op organisatorisch dan wel beleidsmatig gebied, en

eventuele maatregelen jegens de betrokken UWV-medewerkers.

ad 1: eventuele organisatorische dan wel beleidsmatige maatregelen

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

In deze situatie houdt dit in dat het UWV na afweging van alle belangen met valide redenen aangeeft waarom het niet tegemoet is gekomen aan verzoeksters vraag om aan te geven welke interne maatregelen het UWV in het algemeen heeft genomen om te voorkomen dat een integriteitsschending als hier aan de orde zich in de toekomst kan voordoen.

Het UWV geeft aan dat het bij een geconstateerde schending van de integriteit alleen het management van de desbetreffende medewerker op de hoogte stelt. Deze informatie wordt eventueel vergezeld van een advies tot het treffen van maatregelen.

Zowel adviezen als eventueel getroffen maatregelen, ongeacht of het de individuele of een algemene situatie betreft, worden alleen aan het betrokken management ter kennis gebracht. Reden is dat het een interne aangelegenheid betreft.

Wanneer adviezen leiden tot het aanpassen van algemeen beleid of wijziging van algemene werkwijzen, instructies of voorschriften kan daarvan met een beroep op de Wob kennis worden genomen.

De Nationale ombudsman merkt op dat het uitgangspunt van de Wob is dat informatie die bij de overheid aanwezig is in beginsel openbaar is. De uitzonderingen op dit beginsel zijn vastgelegd in de artikelen 10 en 11 van de Wob (zie Achtergrond, onder 1).

Uit de Memorie van Toelichting op de Wob (zie Achtergrond, onder 2) blijkt dat ieder verzoek om informatie over een bestuurlijke aangelegenheid hoort te worden aangemerkt als een verzoek op grond van de Wob. Een expliciet beroep doen op de Wob is dus niet noodzakelijk. Het verzoek is verder niet aan vormvoorschriften gebonden.

Uit de reactie van het UWV leidt de Nationale ombudsman af dat het UWV het standpunt inneemt dat een expliciet beroep op de Wob moet worden gedaan voordat het eventuele adviezen en genomen maatregelen bekend maakt. Gelet op het voorgaande kan dit standpunt naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen stand houden.

De vraag die vervolgens gesteld kan worden is in hoeverre de opgegeven reden, namelijk dat de kwestie een interne aangelegenheid is, valide is om een verzoek om informatie zoals hier gedaan af te wijzen. Zoals eerder aangegeven staan de uitzonderingsgronden in de artikelen 10 en 11 van de Wob vermeld.

Artikel 10 rept niet over een interne aangelegenheid op grond waarvan informatie niet hoeft te worden verstrekt.

Artikel 11 spreekt over documenten die zijn opgesteld ten behoeve van intern beraad waarin persoonlijke beleidsopvattingen zijn opgenomen. De geheimhouding betreft de persoonlijke beleidsopvattingen. Met het oog op een goede en democratische bestuursvoering kan echter over persoonlijke beleidsopvattingen informatie worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm.

Het UWV beroept zich allereerst op een niet in de wet genoemde c.q. geregelde uitzonderingsgrond. Daarnaast blijkt uit de motivering niet dat het UWV verzoeksters belangen heeft afgewogen tegen de belangen die op het spel staan wanneer de informatie deels of geheel verstrekt zou worden. Hierdoor kon het UWV niet in alle redelijkheid het verzoek om deze informatie te verstrekken afwijzen puur omdat het UWV de kwestie als een interne aangelegenheid ziet.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedraging in zoverre niet behoorlijk is wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

ad 2: eventuele maatregelen jegens de betrokken UWV-medewerkers

Het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer is neergelegd in verdragen en de Grondwet. Inbreuken op dit recht moeten bij of krachtens een wet in formele zin worden geregeld. Dit heeft geresulteerd in de Wet bescherming persoonsgegevens (hierna: Wbp, zie Achtergrond, onder 3). Het uitgangspunt is dat persoonsgegevens niet verstrekt worden tenzij hiervoor een grond is. In artikel 8 van de Wbp staan zes gronden op grond waarvan persoonsgegevens verstrekt mogen worden. Een van die gronden is een gerechtvaardigd belang. Dit houdt in dat er sprake moet zijn van een belangenafweging. Een andere grond om persoonsgegevens te verstrekken is als de betrokkenen hier toestemming voor geven.

In tegenstelling tot de Wbp is het uitgangspunt van de Wob juist dat informatie met betrekking tot bestuurlijke aangelegenheden openbaar is, tenzij er sprake is van een uitzonderingsgrond in de zin van de artikelen 10 en 11. Een overheidsorgaan verstrekt niet de informatie voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. De informatie kan wel verstrekt worden voor zover de betrokken persoon met openbaarmaking heeft ingestemd (zie Achtergrond, onder 1).

Op grond van beide wetten (Wbp en Wob) kan dus een inbreuk gemaakt worden op het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer nadat er een belangenafweging heeft plaatsgevonden, dan wel de betrokkenen (uitdrukkelijk) toestemming hebben gegeven de informatie te verstrekken.

In deze situatie houdt het redelijkheidsvereiste in dat uit de afwijzing op het verzoek moet blijken dat in dit specifieke geval het UWV het belang van verzoekster heeft afgewogen tegen de belangen van de betrokken medewerkers en waarom het na deze belangenafweging geen reden ziet om een inbreuk te maken op het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.

Uit de reactie van het UWV valt niet op te maken dat het overwogen heeft of verzoekster een (gerechtvaardigd) belang heeft of in hoeverre het UWV het belang van openbaarheid van deze informatie heeft afgewogen tegen het recht op privacy. Evenmin blijkt uit de reactie of het UWV betrokkenen om toestemming heeft gevraagd voor het verstrekken van de gevraagde informatie. Nu geen heldere motivering is gegeven kon het UWV niet in alle redelijkheid tot het besluit komen (helemaal) geen informatie hierover te verstrekken.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat sprake is van schending van het redelijkheidsvereiste. De onderzochte gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

10. De klacht over de compensatiemaatregelen

Allereerst merkt de Nationale ombudsman op dat de gedragingen van het UWV alleen zagen op de uitkering van verzoeksters echtgenoot. De gebeurtenissen hebben uiteraard niet alleen hun weerslag gehad op verzoeksters echtgenoot maar ook op verzoekster vanwege hun relatie.

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

In dit geval gaat het om de vraag hoe de opstelling van het UWV is geweest met betrekking tot de compensatiemaatregelen. De Nationale ombudsman heeft als handreiking voor overheidsinstanties, een aantal spelregels opgesteld voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims. Deze zijn opgenomen in de Schadevergoedingswijzer.

Compensatie kan bestaan uit verschillende componenten. Het kan bestaan uit schadevergoeding maar bijvoorbeeld ook uit het aanbieden van excuses en het corrigeren van foutieve informatie.

Het UWV heeft, gegeven de situatie, ter compensatie een aantal dingen gedaan.

Zo heeft het UWV excuses aangeboden.

Daarnaast heeft het UWV samen met verzoekster de rehabilitatiebrieven opgesteld. Deze brieven zijn gestuurd naar de voormalige opdrachtgever van verzoeker, de Belastingdienst en de Officier van Justitie.

Ook is het UWV tegemoet gekomen aan het verzoek van verzoekster om in alle fysieke en digitale dossiers onjuistheden te verwijderen dan wel te corrigeren. Het UWV heeft overleg gepleegd met verzoekster over de wijze waarop dit verzoek kon worden uitgevoerd.

Verder heeft de schadeclaim die verzoekster namens haar echtgenoot bij het UWV heeft ingediend, geresulteerd in de vaststellingsovereenkomst van 26 februari 2010. Het bedrag is bedoeld voor alle schade van welke aard ook, geleden en nog te lijden, die direct of indirect verband houdt/kan houden met de in de vaststellingsovereenkomst vermelde feiten en omstandigheden. Dit houdt naar het oordeel van de Nationale ombudsman ook in de schade die verzoekers geleden hebben als gevolg van de schending van de integriteit.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV voldoende heeft gedaan om de fouten die het gemaakt heeft te compenseren. De onderzochte gedraging is behoorlijk.

SLOTBESCHOUWING

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman, stuurde verzoekster op 16 maart 2011 een e-mail. Hierin deelde verzoekster mee dat het UWV in een recent overzicht een interne verrekening als een fraudezaak had aangemerkt.

Verzoekster uitte de angst dat in de toekomst misbruik van die gegevens gemaakt zouden worden. Verder was zij van mening dat uit dit voorval blijkt dat er geen controle en/of waarborgen zijn binnen het UWV die voorkomen dat een zaak ten onrechte als fraudezaak worden aangemerkt. Verzoekster wenste verwijdering van de gegevens uit de systemen.

Ondanks dat dit onderwerp geen onderdeel uitmaakte van het onderzoek, besloot de Nationale ombudsman verzoeksters e-mail aan het UWV door te sturen. Ook legde de Nationale ombudsman het UWV de vraag voor of het bereid was om de term fraude uit alle bestanden te verwijderen.

Hierop heeft het UWV de Nationale ombudsman een kopie toegestuurd van de brief van 8 april 2011 gericht aan verzoekster. In deze brief deelt het UWV mee dat in het systeem de vordering ZW vanuit een oude systeem in het huidige systeem was overgezet. Op het moment van overzetting stond er nog een bedrag open. In juni 2006 was de vordering echter volledig betaald.

De interne verrekening tussen de WAO en de ZW was abusievelijk als fraude vordering geregistreerd en was inmiddels hersteld.

Verzoekster had met het UWV afgesproken dat er een correctie zou plaatsvinden in alle fysieke en digitale dossiers. Het UWV had bij de uitvoering van deze afspraak, deze foutieve fraudemelding behoren tegen te komen en te corrigeren. Dit is niet gebeurd. Het is niet duidelijk waarom niet onderkend is dat er nog in een systeem een fraudemelding bekend stond. Wat de oorzaak ook is, de Nationale ombudsman is van mening dat het UWV intern alle systemen op de term fraude na had moeten gaan om op die manier de afspraak met verzoekster na te kunnen komen.

Conclusie

De klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam is met betrekking tot het niet verstrekken van informatie over de eventueel genomen interne maatregelen gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste.

De klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam ten aanzien van de getroffen compensatiemaatregelen, is niet gegrond.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 27 augustus 2010 ontving de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, 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.

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

De reacties van het UWV en van verzoeker gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

INFORMATIEOVERZICHT

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

Van de zijde van verzoekster:

diverse telefoongesprekken in de periode augustus 2010 - eind 2010 met een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman;

diverse correspondentie uit de jaren 2009 en 2010 tussen verzoekster - UWV en gemachtigde van verzoekers - UWV;

uitspraak Centrale Raad van Beroep van 29 april 2009;

uitspraak politierechter van 28 mei 2009;

gespreksverslag van 31 januari 2010 tussen verzoekster - UWV Bureau Integriteit;

vaststellingsovereenkomst van 26 februari 2010;

antwoord van de toenmalige minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 31 augustus 2010 op Kamervragen;

e-mailbericht van verzoekster van 17 november 2010;

e-mailbericht met bijlage van 16 maart 2011 en

reactie op verslag van bevindingen van 25 maart 2011.

Van de zijde van het UWV:

brief van 13 oktober 2010;

het hiervoor genoemd antwoord van de minister van 31 augustus 2010 op Kamervragen;

brief van 8 april 2011 en

reactie op verslag van bevindingen van 18 april 2011.

Achtergrond

1. Wet openbaarheid van bestuur

Artikel 2, eerste lid:

"1. Een bestuursorgaan verstrekt bij de uitvoering van zijn taak, onverminderd het elders bij wet bepaalde, informatie overeenkomstig deze wet en gaat daarbij uit van het algemeen belang van openbaarheid van informatie".

Artikel 3, eerste lid, derde lid, vierde lid en vijfde lid:

"1. Een ieder kan een verzoek om informatie neergelegd in documenten over een bestuurlijke aangelegenheid richten tot een bestuursorgaan of een onder verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan werkzame instelling, dienst of bedrijf.

...

3. De verzoeker behoeft bij zijn verzoek geen belang te stellen.

4. Indien een verzoek te algemeen geformuleerd is, verzoekt het bestuursorgaan de verzoeker zo spoedig mogelijk om zijn verzoek te preciseren en is het hem daarbij behulpzaam.

5. Een verzoek om informatie wordt ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 10 en 11".

Artikel 10:

"1. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft achterwege voor zover dit:

- a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen;
 - b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden;
 - c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijke aan de overheid zijn meegedeeld;
 - d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 2 van hoofdstuk 2 van de Wet bescherming persoonsgegevens, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.
2. Het verstrekken van informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:
- a. de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties;
 - b. de economische of financiële belangen van de Staat, de andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen;
 - c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten;
 - d. inspectie controle en toezicht door bestuursorganen;
 - e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer;
3. Het tweede lid, aanhef en onder e, is niet van toepassing voor zover de betrokken persoon heeft ingestemd met openbaarmaking.

4. Het eerste lid, aanhef en onder c en d, het tweede lid, aanhef en onder e, en het zevende lid, aanhef en onder a, zijn niet van toepassing voor zover het milieu-informatie betreft die betrekking heeft op emissies in het milieu. Voorts blijft in afwijking van het eerste lid, aanhef en onder c, het verstrekken van milieu-informatie uitsluitend achterwege voor zover het belang van openbaarmaking niet opweegt tegen het daar genoemde belang.

5. Het tweede lid, aanhef en onder b, is van toepassing op het verstrekken van milieu-informatie voor zover deze handelingen betreft met een vertrouwelijk karakter.

6. Het tweede lid, aanhef en onder g, is niet van toepassing op het verstrekken van milieu-informatie.

7. Het verstrekken van milieu-informatie ingevolge deze wet blijft eveneens achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen de volgende belangen:

- a. de bescherming van het milieu waarop deze informatie betrekking heeft;
- b. de beveiliging van bedrijven en het voorkomen van sabotage.

8. Voor zover het vierde lid, eerste volzin, niet van toepassing is, wordt bij het toepassen van het eerste, tweede en zevende lid op milieu-informatie in aanmerking genomen of deze informatie betrekking heeft op emissies in het milieu".

Artikel 11:

"1. In geval van een verzoek om informatie uit documenten, opgesteld ten behoeve van intern beraad, wordt geen informatie verstrekt over daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvattingen.

2. Over persoonlijke beleidsopvattingen kan met het oog op een goede en democratische bestuursvoering informatie worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Indien degene die deze opvattingen heeft geuit of zich erachter heeft gesteld, daarmee heeft ingestemd, kan de informatie in tot personen herleidbare vorm worden verstrekt.

3. Met betrekking tot adviezen van een ambtelijke of gemengd samengestelde adviescommissie kan het verstrekken van informatie over de daarin opgenomen persoonlijke beleidsopvatting plaatsvinden, indien het voornemen daartoe door het bestuursorgaan dat het rechtstreeks aangaat aan de leden van de adviescommissie voor de aanvang van hun werkzaamheden kenbaar is gemaakt.

4. In afwijking van het eerste lid wordt bij milieu-informatie het belang van de bescherming van de persoonlijke beleidsopvattingen afgewogen tegen het belang van openbaarmaking. Informatie over persoonlijke beleidsopvattingen kan worden verstrekt in niet tot personen herleidbare vorm. Het tweede lid, tweede volzin, is van overeenkomstige toepassing".

2. Memorie van toelichting Wet openbaarheid van bestuur, 19 859, nr. 3

Hoofdstuk III. Informatie op verzoek, pagina 23:

Artikel 3, eerste lid

"... Voorop staat dat elk verzoek om informatie over een bestuurlijke aangelegenheid dient te worden aangemerkt als een verzoek op grond van de WOB. Bij een verzoek om informatie behoeft dus niet uitdrukkelijk een beroep op de WOB te worden gedaan. De wijze waarop het verzoek is gedaan, kan derhalve verschillend zijn: mondeling in een persoonlijk onderhoud, telefonisch, schriftelijk per brief of per telegram ...".

3. Wet bescherming persoonsgegevens

Artikel 1 sub a,b, c, d, e, f, g, h, i:

"In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a. persoonsgegeven: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon;
- b. verwerking van persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens;
- c. bestand: elk gestructureerd geheel van persoonsgegevens, ongeacht of dit geheel van gegevens gecentraliseerd is of verspreid is op een functioneel of geografisch bepaalde wijze, dat volgens bepaalde criteria toegankelijk is en betrekking heeft op verschillende personen;
- d. verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of ieder ander die of het bestuursorgaan dat, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt;
- e. bewerker: degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn ontworpen;
- f. betrokkene: degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft;
- g. derde: ieder, niet zijnde de betrokkenen, de verantwoordelijke, de bewerker, of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de verantwoordelijke of de bewerker gemachtigd is om persoonsgegevens te verwerken;

h. ontvanger: degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt;

i. toestemming van de betrokkene: elke vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene aanvaardt dat hem betreffende persoonsgegevens worden verwerkt; ...".

Artikel 8 sub a, c, e en f:

"Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien:

a. de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;

...

c. de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;

...

e. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of

f. de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert".

Artikel 12

"1. Een ieder die handelt onder het gezag van de verantwoordelijke of van de bewerker, alsmede de bewerker zelf, voor zover deze toegang hebben tot persoonsgegevens, verwerkt deze slechts in opdracht van de verantwoordelijke, behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

2. De personen, bedoeld in het eerste lid, voor wie niet reeds uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift een geheimhoudingsplicht geldt, zijn verplicht tot geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zij kennis nemen, behoudens voor zover enig wettelijke voorschrift hen tot mededeling verplicht of uit hun taak de noodzaak tot mededeling voortvloeit. Artikel 272, tweede lid, van het Wetboek van Strafrecht is niet van toepassing".

www.nationaleombudsman.nl/informatiemateriaal

2

2010.09877

de Nationale ombudsman