



Rapport

Rapport

Klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

Datum: 1 juli 2011

Rapport: 2011/199

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het UWV niet adequaat reageert op kwesties die zij aan de orde stelt en geen dan wel onvoldoende oog heeft voor het eigen aandeel in het ontstaan van problemen. Het UWV geeft bij de afhandeling van de klachten van verzoekster de indruk niets te willen doen aan zaken die mis zijn gegaan en de fout eerst bij haar te willen leggen. Hierdoor voelt verzoekster zich door het UWV niet gehoord en serieus genomen. Daarnaast is verzoekster van mening dat het UWV haar - uit eigen beweging - op enigerlei wijze zou moeten compenseren voor de nadelige (financiële) gevolgen die zij heeft ondervonden voor de fouten die door het UWV zijn gemaakt.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

1. Per 1 september 2009 kreeg verzoekster meer inkomen uit werk naast haar (gedeeltelijke) WAO-uitkering. Zij gaf dit voor 1 september 2009 door aan het UWV en stuurde daarbij een kopie van haar contract op, waarin het bedrag van haar nieuwe inkomsten (€ 1.981 bruto per maand) was vermeld. Een medewerker van de afdeling uitkeren van het UWV maakte een fout bij het invoeren van deze informatie in het administratiesysteem. In plaats van het door verzoekster doorgegeven bedrag, voerde de medewerker een (lager) bedrag in van € 1.188,60.
2. Op 3 september 2009 ontving verzoekster een brief van het UWV, waarin haar werd meegedeeld dat haar uitkering werd verlaagd. In de brief stond het door haar doorgegeven bedrag van € 1.981 aan inkomsten vermeld. Het WAO-percentages van verzoekster zou worden verlaagd van 65-80% naar 55-65%.
3. Verzoekster stuurde haar loonstrookje van september 2009 aan het UWV en ook het loonstrookje van oktober 2009, omdat haar salaris in die maand iets was verhoogd. Zij hoorde vervolgens echter niets van het UWV. Toen verzoekster met het UWV contact opnam, bleek dat het UWV haar post niet had ontvangen. Het adres dat verzoekster had gebruikt klopte niet; het UWV was intussen verhuisd. Verzoekster stuurde de loonstrookjes

opnieuw op aan het UWV.

4. Op 7 december 2009 ontving verzoekster bericht van het UWV dat zij vanaf september 2009 teveel WAO-uitkering had ontvangen en dat haar WAO-percentages was verlaagd naar 25-35%.

5. Naar aanleiding van de brief van 7 december 2009 probeerde verzoekster diverse malen telefonisch in contact te komen met de medewerker van de afdeling Uitkeren die haar dossier behandelde. Het contact kwam echter niet tot stand, ondanks dat terugbelafspraken via het KCC werden gemaakt.

6. Verzoekster vroeg het UWV naar aanleiding van de brief van 7 december 2009 ook haar uitkering voorlopig stop te zetten, zodat de teveel aan haar betaalde WAO snel verrekend kon worden. Verzoekster ontving op dit verzoek geen reactie van het UWV.

7. Op 10 januari 2010 diende verzoekster over deze hele gang van zaken een klacht in bij het UWV. Zij gaf aan het niet eens te zijn met de manier waarop het UWV met haar omging. Verzoekster wees erop dat de terugvordering het gevolg was van een fout die het UWV had gemaakt. Deze fout had voor haar allerlei vervelende gevolgen (gehad), waarop het UWV in haar ogen niet adequaat had gereageerd toen zij een en ander aan de orde stelde. Verzoekster gaf aan dat ze daarom vrijstelling zou willen krijgen voor het terugbetalen van de vordering en ook vergoeding wilde krijgen voor de onkosten die zij heeft moeten maken ten gevolge van de gemaakte fout.

8. Op 13 januari 2010 bevestigde het UWV de ontvangst van de klacht van verzoekster. In de brief liet het UWV verzoekster (alvast) weten haar schadeclaim niet als klacht in behandeling te nemen. Met een bijgevoegde specificatie kon verzoekster deze claim ter afhandeling naar de afdeling die de kosten had veroorzaakt sturen.

9. Bij brief van 1 februari 2010 reageerde het UWV op de klacht van verzoekster. Het UWV schreef dat verzoekster er terecht over had geklaagd dat een fout was gemaakt door het UWV met de berekening van haar verdiensten. Echter, omdat vaststond dat zij teveel uitkering had ontvangen, moest toch van haar worden teruggevorderd. Indien verrekening een te grote financiële last zou zijn, kon verzoekster een betalingsregeling treffen.

Met betrekking tot het feit dat verzoekster haar loonstrookjes naar een onjuist adres had gestuurd, gaf het UWV aan dat alle klanten van het UWV op de hoogte waren gesteld van de verhuizing van kantoor Rotterdam naar het nieuwe adres op de Laan op Zuid. Ook wees het UWV erop dat zij hadden geregeld dat post die op het oude adres werd ontvangen, werd doorgestuurd naar de nieuwe locatie. Het actuele adres kon verzoekster verder altijd terugvinden op brieven van het UWV en op de website.

Wat betreft de klacht van verzoekster over de terugbelverzoeken, liet het UWV verzoekster weten dat op alle verzoeken adequaat was gereageerd. Het UWV gaf verzoekster mee in

de toekomst aan te geven op welke tijdstippen zij bereikbaar is, zodat daarmee rekening gehouden kon worden.

Het UWV gaf aan dat wel is gereageerd op het verzoek om de betaling van de uitkering te stoppen ten behoeve van de verrekening van de terugvordering. Dit verzoek had het UWV op 29 december 2009 ontvangen en daarop is bij brief van 5 januari 2010 gereageerd. Op het moment van afhandeling van het verzoek was de betaling van december 2009 al verwerkt en betaald. Uit telefonisch contact met verzoekster op 27 januari 2010 bleek echter dat zij de brief van 5 januari 2010 niet had ontvangen. De brief is daarop opnieuw aan verzoekster verstuurd.

Het UWV liet verzoekster ten slotte weten dat het als bedrijf er alles aan doet om de dienstverlening continu te verbeteren. Het UWV schreef te betreuren dat verzoekster het UWV als log ervaart en dat de negatieve beleving telkens wordt bevestigd. Door in de klachtafhandlingsbrief inzicht te geven in de wijze waarop (een medewerker van) het UWV had gehandeld naar aanleiding van haar verzoeken en contacten, hoopte het UWV voldoende op de ontevredenheid van verzoekster te hebben gereageerd.

Bij de conclusie schreef het UWV de klacht van verzoekster over de herberekening van de uitkering gegrond te achten, en de overige klachtaspecten ongegrond te vinden. Daarbij gaf het UWV aan het (wel) vervelend te vinden dat verzoekster het contact met het UWV als onprettig had ervaren.

10. Bij brief van 3 februari 2010 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij ontevreden was over de manier waarop het UWV haar klachten had afgehandeld. Het zat verzoekster dwars dat het UWV geen verantwoordelijkheid had genomen voor de eigen fouten en daarvoor geen excuses had gemaakt. Verzoekster voelde zich daardoor niet gehoord en/of serieus genomen door het UWV.

Ten aanzien van de terugvordering door een fout van het UWV, wees verzoekster erop dat het UWV weliswaar de gemaakte fout toegaf, echter met geen woord repte over het feit dat zij had aangegeven niet te willen betalen voor een door het UWV gemaakte fout.

Verzoekster was het ook niet eens met de reactie van het UWV op het gebruik van het onjuiste adres. Zij gaf aan nooit een adreswijziging te hebben gekregen en zette vraagtekens bij de stelling van het UWV dat was gezorgd voor het doorsturen van post naar het nieuwe adres. Het UWV had daarbij geen aandacht besteed aan het feit dat haar post niet was aangekomen.

Volgens verzoekster klopte de informatie van het UWV over het reageren op terugbelverzoeken niet. Zij schreef dat het UWV een aantal keren niet had gereageerd nadat zij had gebeld. Ook bij de wijze van terugbellen door het UWV - op een dag drie keer achter elkaar in een uur en het niet achterlaten van een bericht op de voicemail die

aanstond - zette verzoekster vraagtekens. In reactie op de suggestie van het UWV om tijden aan te geven waarop ze kon worden teruggebeld, gaf verzoekster aan dat zij dit had gedaan, echter daarop te horen had gekregen van het UWV dat dit niet kon.

Wat betreft de reactie van het UWV op haar klacht over het stopzetten van de betaling van haar uitkering, wees verzoekster erop dat zij het raar vond dat zij de brief van 5 januari 2010 niet had ontvangen, waarin het UWV met haar verzoek om stopzetting had ingestemd. Dit temeer omdat zij wel de brief van het UWV had ontvangen waarin stond dat haar uitkering gewoon uitbetaald zou worden en haar in januari 2010 telefonisch meerdere malen was meegedeeld door het UWV dat er was uitgekeerd in januari en dat de uitkering (pas) in februari geblokkeerd zou worden.

Verzoekster gaf verder aan dat het UWV bij de klachtafhandeling haar ontevredenheid niet had weggenomen door inzicht te geven in het handelen en de (goede) intenties van het UWV. Verzoekster schreef dat zij met dergelijke informatie niets opschoot. Zij had juist willen horen dat het UWV inziet wat zijn eigen handelen teweeg bracht bij haar.

Uit de reactie van het UWV op haar verzoek om schadevergoeding bleek volgens verzoekster duidelijk hoe weinig menselijkheid er aanwezig is bij het UWV.

11. Op 9 april 2010 ontving de Nationale ombudsman een aanvullende klacht van verzoekster. Het UWV had haar op 8 april 2010 gevraagd loonstroken van januari 2010 tot heden op te sturen om haar recht op WAO-uitkering te (kunnen) herzien. Verzoekster had het UWV gebeld om te vragen waarom zij deze informatie moest opsturen, omdat haar inkomsten immers nog steeds hetzelfde waren. Voor zover haar bekend moest zij enkel loonstrookjes opsturen aan het UWV indien er iets veranderde in haar inkomsten en dat was (nu) niet het geval. Het UWV had haar telefonisch geen bevredigend antwoord kunnen geven op haar vragen hierover. Verzoekster schreef dat zij (enkel) te horen kreeg dat zij het beste de gevraagde informatie kon opsturen om problemen te voorkomen en dat de zin in de brief over het stoppen van haar uitkering gewoon een standaard zin is.

12. In september 2010 stuurde verzoekster de Nationale ombudsman een kopie van haar brief (met bijlagen) van 30 augustus 2010 aan het UWV. In deze brief schreef verzoekster dat zij al voor de derde keer een verkeerd adres van het UWV had gekregen om haar wijzigingen naartoe te sturen. Verzoekster had haar post teruggekregen omdat deze niet te bezorgen was. Zij gaf aan dat zij deze kwestie opgelost wil zien en dat zij hierover al eerder had geklaagd. Verzoekster vroeg het UWV om een tegemoetkoming in de kosten die zij ten gevolge van deze fout heeft moeten maken.

13. Op 14 november 2010 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij nog geen reactie had gekregen van het UWV op haar brief van 30 augustus 2010.

14. Het UWV heeft op 2 maart 2011 op het verslag van bevindingen van de Nationale ombudsman gereageerd. Ten aanzien van de bevindingen onder punt 3, 5, 6, 10, 11 en 13 heeft het UWV aangegeven dat deze niet dan wel niet geheel correct zijn. Ten aanzien van de bevinding onder punt 12 heeft het UWV een aanvulling gegeven. Het UWV schreef het volgende:

"...Bevinding 3: Is gedeeltelijk correct.

De verzekerden van UWV regio Rotterdam zijn destijds op de hoogte gesteld van het nieuwe adres in Rotterdam. Daarnaast is post voor UWV een jaar lang doorgezonden door TNT vanuit het oude adres. Helaas is er vanuit landelijke correspondentie kennelijk een oud adres gebruikt.

(...)

Bevinding 5: Naar onze mening bevinding niet correct.

In de eerdere klachtafhandeling is aangegeven dat er wel is teruggebeld en dat dit destijds ook geregistreerd is.

Bevinding 6: Naar onze bevinding niet correct.

Het verzoek is door (verzoekster; N.o.) op 24 december 2009 verzonden en op 29 december 2010 ontvangen. De uitkering over de maand december was op dat moment al betaald. (Verzoekster; N.o.) is geïnformeerd met de brief van 5 januari 2010. Toen bleek dat zij deze brief niet ontvangen heeft, is deze brief op 27 januari 2010 nogmaals verzonden.

(...)

Bevinding 10: Naar onze mening bevinding niet geheel correct.

UWV telefoon spreekt namelijk geregeld met klanten af op welk tijdstip zij teruggebeld kunnen worden. Het is echter niet uit te sluiten dat een medewerker van UWV telefoon hierover verkeerde informatie heeft verstrekt aan (verzoekster; N.o.).

Bevinding 11: Naar onze mening bevinding niet correct.

Op 9 april 2010 is naar aanleiding van het telefoongesprek door een medewerker geregistreerd dat (verzoekster; N.o.) gemeld heeft dat de inkomsten gelijk zijn. De medewerker heeft daarop gemeld dat zij dit door zal geven aan de juiste collega en dat die contact zal opnemen als zij alsnog de gevraagde informatie wil.

(...)

Bevinding 12: Is correct.

Ter aanvulling: de brief van 30 augustus 2010 is door UWV op 1 september 2010 ontvangen. De bijgevoegde kopieën van brieven van UWV met vermelding van het foute correspondentieadres zijn landelijke brieven en formulieren. Dit betreuren wij. De afdeling in Rotterdam heeft klant echter meerdere malen het correcte adres doorgegeven.

Bevinding 13: Gedeeltelijk correct.

Met de brief van 6 oktober 2010 wordt verzekerde geïnformeerd over de gevolgen van de doorgegeven inkomsten voor haar uitkering. Er wordt echter niet ingegaan op de suggestie van (verzoekster; N.o.) voor een vergoeding. De betreffende afdeling is van mening dat (verzoekster; N.o.) op de hoogte was van het correcte adres."

15. Verzoekster heeft op 2 april 2011 gereageerd op de reactie van het UWV op het verslag van bevindingen. Zij gaf aan het niet eens te zijn met de opmerkingen van het UWV. Verzoekster benadrukte in het bijzonder dat zij niet op de hoogte was van het correcte adres.

II Beoordeling

17. Kort samengevat klaagt verzoekster over de wijze waarop het UWV heeft gereageerd op de klachten die zij heeft ingediend.

18. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Het vereiste impliceert dat een overheidsinstantie een burger niet alleen in zijn of haar hoedanigheid van drager van rechten en plichten, maar ook als persoon ziet. De overheidsinstantie zorgt ervoor dat de feitelijke afhankelijkheid van de burger niet nog eens onnodig wordt versterkt door een disproportioneel gevoel van onmacht. Ook dient een overheidsinstantie zich te realiseren dat het maken van fouten gevolgen heeft voor de burger, waarop de overheidsinstantie aanspreekbaar is.

19. Verzoekster is van mening dat zij door het UWV in het kader van de klachtafhandeling niet correct is bejegend. Het UWV heeft in haar ogen geen verantwoordelijkheid genomen voor de administratieve fout die zij hebben gemaakt en de gevolgen die deze fout voor haar had. Bij de afhandeling van de klachten is de indruk gewekt door het UWV dat zij niets willen doen aan zaken die mis zijn gegaan en dat de fout eerst bij verzoekster zelf wordt gelegd. Hierdoor voelt verzoekster zich niet gehoord en serieus genomen. De reactie van het UWV naar aanleiding van haar klachten heeft verzoekster het gevoel gegeven dat zij alleen voor de gevolgen van door het UWV gemaakte fouten moet opdraaien. Zij vindt dat niet terecht en stelt zich op het standpunt dat het UWV haar op enigerlei wijze daarvoor zou moeten compenseren.

20. Het UWV heeft erkend dat een fout is gemaakt in de berekening van de bijverdiensten van verzoekster, echter erop gewezen dat de ten gevolge van deze fout teveel betaalde uitkering op grond van de wet moest worden terugbetaald. Het UWV heeft verzoekster laten weten dat zij daarvoor een betalingsregeling kon treffen. Wat betreft de post die volgens verzoekster niet door het UWV zou zijn ontvangen heeft het UWV naar voren gebracht dat zij klanten van het UWV hebben geïnformeerd over het nieuwe adres van het UWV in Rotterdam en ook geregeld hadden dat post gestuurd naar het oude adres nog een tijdlang werd doorgestuurd naar het nieuwe adres. Het UWV liet, naar aanleiding van het verslag van bevindingen weten dat de bewijzen die verzoekster had overgelegd van brieven van het UWV met vermelding van het foute correspondentieadres landelijke brieven en formulieren betroffen. Dit nam echter niet weg dat de afdeling Rotterdam van het UWV verzoekster meerdere malen het correcte adres had doorgegeven. Ten aanzien van het verzoek om verrekening van de terugvordering dat verzoekster deed eind december 2009, heeft het UWV zich op het standpunt gesteld dat zij hieraan zo snel dit mogelijk was gevolg hebben gegeven en verzoekster daarover per brief van 5 januari 2011 hebben geïnformeerd. Toen eind januari 2010 bleek dat verzoekster deze brief niet had ontvangen hebben zij de brief nogmaals aan haar verzonden. Ook de terugbelverzoeken van verzoekster zijn volgens het UWV goed afgehandeld. In reactie op het verslag van bevindingen heeft het UWV op dit punt nog aangegeven dat UWV Telefoon geregeld met klanten afspreekt op welk tijdstip zij teruggebeld kunnen worden, echter dat niet is uit te sluiten dat een medewerker van UWV Telefoon hierover verkeerde informatie aan verzoekster heeft verstrekt. Het UWV heeft zich ten slotte op het standpunt gesteld dat in hun ogen geen aanleiding bestond voor het toekennen van een vergoeding aan verzoekster.

21. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het UWV niet adequaat gereageerd op de klachten van verzoekster. Bij het puntsgewijs reageren op de verschillende klachtonderdelen is door het UWV geen aandacht besteed aan de essentie van de klacht van verzoekster, namelijk dat het UWV een fout heeft gemaakt die voor haar allerlei vervelende gevolgen had. Van een overheidsinstantie mag verwacht worden dat het verantwoordelijkheid daarvoor neemt en dat naar de burger toe duidelijk wordt uitgesproken dat erkend wordt dat dingen zijn misgegaan en dat begrepen wordt wat dit voor de burger betekent. Dit is extra van belang in situaties, zoals in dit geval, dat er (op basis van de wet) eigenlijk geen herstellmogelijkheid bestaat. De Nationale ombudsman verwijst in dit verband naar de zogenoemde 'Excuuskaart' die hij naar aanleiding van onderzoek heeft uitgebracht. In deze kaart zijn de vijf stappen naar een goed excuus van de overheid beschreven. In het bijzonder bij het klachtonderdeel over de terugvordering door een fout van het UWV is het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman in dit opzicht tekortgeschoten.

22. In de reactie van het UWV op de overige klachtonderdelen is in de ogen van de Nationale ombudsman evenmin voldoende oog getoond voor de kant van het verhaal van

verzoekster. De Nationale ombudsman is het met verzoekster eens dat het UWV in die reactie (veeleer) de indruk wekt de fout bij haar te willen leggen. Het UWV laat zich in reactie op de klachtonderdelen vooral uit over hoe zaken in het algemeen bij het UWV zijn geregeld en beantwoordt (daarbij) niet dan wel onvoldoende de vraag hoe de ervaringen van verzoekster daar in passen. Het is daardoor begrijpelijk dat verzoekster zich niet gehoord en serieus genomen voelt door het UWV. Zo neemt het UWV in de reactie op het klachtonderdeel over het onjuiste adres (enkel) het standpunt in dat er alles aan is gedaan om klanten van het juiste adres op de hoogte te stellen. Dat moge zo zijn, echter dat verklaart niet waarom bepaalde stukken van verzoekster het UWV niet hebben bereikt, ondanks dat nog lange tijd post werd doorgestuurd naar het juiste adres. Van het UWV had verwacht mogen worden dit nader te onderzoeken. In dat licht bezien had de informatie van het UWV in reactie op het verslag van bevindingen dat landelijke brieven en formulieren het foute correspondentie vermelden bij de primaire klachtbehandeling al op tafel kunnen en moeten komen. Ook met betrekking tot de afhandeling het verzoek om verrekening van de terugvordering door tijdelijke stopzetting van de betaling van de uitkering loopt de reactie van het UWV niet gelijk met hoe verzoekster een en ander heeft ervaren. Haar verzoek is eind december ingediend en bij brief van 5 januari 2010 afgehandeld. Deze brief bereikte verzoekster echter niet, terwijl zij intussen schriftelijk en telefonisch van het UWV informatie kreeg die er op neer kwam dat haar verzoek niet zou worden ingewilligd. Bij de klachtafhandeling door het UWV had daaraan aandacht moeten worden besteed. Dat is niet gebeurd, waardoor de reactie van het UWV bevreemdt.

Gelet op het voorgaande is de Nationale ombudsman van oordeel dat de klachtafhandeling door het UWV in dit geval in strijd is met het vereiste van correcte bejegening.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV is gegrond.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het UWV in overweging alsnog te zoeken naar een passende compensatie voor verzoekster. In dit kader zou aan verzoekster de vraag voorgelegd kunnen worden of zij, om dit te bespreken, open zou staan voor een persoonlijk gesprek.