



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) uit Amsterdam

**Datum: 2 maart 2011**

**Rapportnummer: 2011/068**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam:

de procedure met betrekking tot de hersteldmelding onvoldoende verifieert;

haar geen bewijzen overlegt waarmee zij aangifte wegens identiteitsfraude bij de politie kan doen;

haar klacht onzorgvuldig heeft afgehandeld.

## Bevindingen en beoordeling

### I Bevindingen

1. Verzoekster constateerde dat haar uitkering in het kader van de Ziektewet (Zw) op 21 april 2010 was stopgezet, doordat een derde (verzoekster vermoedde haar ex-partner) haar bij het UWV hersteld gemeld zou hebben. Het kostte verzoekster, naar eigen zeggen, veel moeite haar recht op Zw-uitkering te doen herleven. Verzoekster wilde bij de politie aangifte doen van identiteitsfraude en had hiertoe nadere informatie over de vermeende dader nodig. Het UWV had hierop echter aangegeven de gevraagde informatie niet te kunnen leveren omdat deze - direct na de hersteldmelding - vernietigd zou zijn.

2. Verzoekster diende op 6 mei 2010 een klacht in bij het UWV. Naast het feit dat zij bewijs wilde van haar onterechte hersteldmelding teneinde aangifte te kunnen doen, klaagde zij erover dat het UWV de procedure met betrekking tot de hersteldmelding onvoldoende verifieerde. Voorts klaagde zij erover dat het zo veel moeite had gekost de foutieve melding hersteld te krijgen en pleitte voor een vereenvoudigde procedure.

3. Het UWV liet verzoekster op 26 mei 2010 in reactie op haar klacht weten dat het een grondig onderzoek had uitgevoerd op het Ziektewetkantoor te Almere. Uit het onderzoek zou naar voren zijn gekomen dat verzoeksters hersteldmelding via de elektronische weg (viewmail) bij de afdeling Ziektewet zou zijn ontvangen. Nadat de hersteldmelding was verwerkt, werd de melding automatisch verwijderd. Daarom was het voor het UWV niet te verifiëren of er aan de hersteldmelding een brief ten grondslag lag. Dit was dan ook de reden dat het UWV geen bewijsstuk van de hersteldmelding aan verzoekster kon leveren. Dat geen bewijsstukken geleverd konden worden, speet het UWV ten zeerste. In de klachtafhandelingbrief liet het UWV tevens weten dat de afdeling automatisering bezig was een systeemaanpassing uit te voeren teneinde soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen. Het UWV bood oprechte excuses aan voor hetgeen was gebeurd.

4. Verzoekster belde nadat zij de klachtafhandelingsbrief van het UWV had ontvangen, het UWV met de vraag wat 'viewmail' was en wanneer het systeem rond de herstelmelding aangepast was. Tot verzoeksters verbazing meldde de UWV-medewerker haar dat er geen sprake was geweest van viewmail, zoals in de klachtafhandelingsbrief vermeld had gestaan, maar dat verzoekster beter was gemeld via de 'betermeldtelefoon'.

5. Op 2 augustus 2010 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. In reactie op de klachtformulering en de voorgelegde vragen over de procedure rond de herstelmelding meldde het UWV op 15 oktober 2010:

"... Naar aanleiding van uw vraagstelling van 2 september 2010 hebben wij een onderzoek ingesteld. Uw vragen zijn door onze klachtambassadeur (...) beantwoord. Zijn reactie treft u hieronder aan.

Tel 12-07-2010

Vanmiddag geprobeerd te bellen: geen gehoor, voicemail ingesproken. Allereerst mijn excuses gemaakt dat ik haar niet heb teruggebeld. Ik heb haar verteld dat ik informatie heb ingewonnen bij de Medische Dienst en de Ziektewet. Viewmail is geen systeem voor de ZW maar voor de WW.

De herstelmelding is ingesproken op de herstelmeldlijn. Dit kan dmv het noemen van BSN en datum van herstel.

De herstelmeldlijn is puur voor de snelheid van actie ingesteld. Elke dag wordt deze lijn afgeluisterd door de administratief medewerker en de gegevens worden in UZS gezet. In dit geval: hersteld per 21-04-2010. Na haar tel. is dit weer teruggedraaid. Ik heb haar dit verteld, ook dat de ZW in principe zal betalen t/m de max in sept. 2011 en dat er een signaal ter attentie (let op bij herstelmeldingen!) in haar dossier is opgenomen. Een bewijsstuk van de melding is niet te leveren, de bandjes worden na het beluisteren gewist.(...)

Tel 03-08-2010

Vanmorgen met mevrouw (...) gebeld. Heb haar het volledige verhaal van de herstelmelding uitgelegd en verteld dat ik - en bij navraag bij een aantal medewerkers - niet eerder ben geconfronteerd met misbruik hiervan. De herstelmeldlijn wordt dagelijks afgeluisterd, de mutaties verwerkt in de systemen en hierna gewist.

Heb haar verteld dat ik verder niets voor haar kan doen. (...)

Hierbij het antwoord op uw vragen.

Hersteldmelden kan d.m.v. de 'betermeldlijn'. De betermeldlijn is op 4 ZW-kantoren geïnstalleerd. Is 24 uur per dag operationeel. Almere is één van deze kantoren. Men spreekt de boodschap in, een BSN is vereist. Een medewerker van de ZW luistert elke ochtend het bandje met de meldingen af en verwerkt e.e.a. in het systeem. Indien er een ZW-uitkering loopt dan wordt deze beëindigd.

De betermeldlijn wordt niet op korte termijn aangepast. Er loopt op dit moment een Pilot "Selfservice". Het werkt met spraakherkenning.

De betermeldlijn loopt al enige tijd naar volle tevredenheid van onze klanten. Heb niet eerder geconstateerd dat er misbruik van wordt gemaakt. Gezien de massaliteit van de meldingen is het ook een snel en effectief proces. In DigiD is niet voorzien, vanwege de kosten en nieuwe ontwikkelingen.

4. Er worden geen telefoonnotities gemaakt. Het bandje wordt elke ochtend na afloop gewist.

5. De zin 'u heeft wel een vermoeden wie u heeft ziekgemeld' is helaas letterlijk overgenomen vanuit de klachtregistratie. Deze zin stond eveneens (verkeerd) in de ontvangstbevestiging. Het betreft inderdaad een hersteldmelding. Het onderzoek bestond uit dossieronderzoek op het Ziektewetkantoor, gesprekken met de bevoegde functionarissen, mailwisseling tussen kantoor en Klachtenambassadeur en nader onderzoek in het proces. ..."

6. Op 28 oktober 2010 legde de Nationale ombudsman het UWV een aantal aanvullende vragen voor. Het UWV reageerde bij brief van 23 november 2010 als volgt:

**"... Helaas moeten wij u meedelen dat wij u eerder onjuist over deze zaak hebben geïnformeerd. De eerder binnengehaalde informatie blijkt niet te kloppen. Wij vinden het spijtig dat het zo gelopen is en bieden u hiervoor onze welgemeende verontschuldigen aan.**

Een stafmedewerker van de afdeling Ziektewet in Almere heeft een nauwgezet en volledig onderzoek naar deze zaak gedaan en is tot een andere conclusie gekomen dan eerder is verwoord in onze klachtenafhandeling naar de klager en u. Dit onderzoek is met meerdere functionarissen uitgebreid besproken, waarna er maar één conclusie getrokken kan worden, nl. dat dit de juiste verklaring van feiten is waardoor het probleem is ontstaan.

#### Resultaat onderzoek

**Er is geen hersteldmelding via de betermeldlijn/viewmail bij de Ziektewet binnengekomen. In het Ziektewetsysteem is er op het hiervoor bestemde scherm (Beheren hersteldmelding) geen hersteldmelding terug te vinden.**

Wat is er dan gebeurd?

**Er heeft op de afdeling SMZ (Sociaal Medische Zaken) een WIA-beoordeling plaatsgevonden. Vervolgens is door de afdeling Arbeidsgeschiktheid met terugwerkende kracht per 29-09-2009 (is tevens de eerste ziektedag van mevrouw X) een volledige WIA-uitkering toegekend.**

**Bij deze beoordeling van het recht op WIA-uitkering heeft de SMZ-medewerker 'het geval in IMF (Informatiesysteem Medische Functie) gesloten', ervan uitgaande dat er geen recht meer op ziekgeld zou bestaan. Dit heeft geresulteerd in een 'signaal hersteld' vanuit IMF naar het Ziektewet uitkeringssysteem, waarna de coördinerend beambte (CB) ZW (bedoeld is claimbehandelaar ZW; N.o) de hersteldmelding vervolgens heeft geaccepteerd. Het gevolg hiervan is dat de Ziektewetuitkering is beëindigd.**

**Nadat is vast komen te staan dat het geen echte hersteldmelding betrof, is de fout door de CB-ZW hersteld en is het ziekgeld direct nabetaald.**

De onterechte hersteldmelding is volledig te wijten aan een verkeerde handeling tijdens de beoordeling van het recht op een WIA-uitkering. Het heeft geen enkele relatie met een telefoongesprek, brief of digitale hersteldmelding van derden. ..."

**7. Bij brief van 29 november 2010 stelde de Nationale ombudsman verzoekster in de gelegenheid te reageren op de reactie van het UWV. Verzoekster maakte hiervan geen gebruik.**

## **II Beoordeling**

8. Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is naar voren gekomen dat de procedure rond de hersteldmelding anders is verlopen dan aanvankelijk werd aangenomen. Door een foutieve handeling van het UWV is verzoeksters ziekte-uitkering beëindigd; er was geen sprake van een hersteldmelding door een derde. In die zin zou dit betekenen dat hiermee de feitelijke grondslag van verzoeksters klacht ten aanzien van dit punt is komen te vervallen. Dit neemt niet weg dat de vraag gesteld kan worden in hoeverre de informatieverstrekking aan verzoekster als adequaat aangemerkt kan worden.

9. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit betekent dat van een overheidsinstantie als het UWV mag worden verwacht dat aan een uitkeringsgerechtigde verstrekte informatie aangaande de situatie met betrekking tot zijn uitkering correct is.

10. In dit geval is als gevolg van een door een medewerker van het UWV gemaakte administratieve fout verzoeksters Zw-uitkering beëindigd. Op het moment dat verzoekster

geconfronteerd werd met het feit dat haar Zw-uitkering was beëindigd, nam zij telefonisch contact op met het UWV. Het UWV liet haar weten dat zij beter was gemeld. Omdat verzoekster zichzelf niet had beter gemeld nam zij aan dat een derde dit had gedaan. Verzoekster wilde dan ook aangifte doen van identiteitsfraude. Met name omdat het UWV haar niet kon vertellen wie haar beter had gemeld - de gegevens hieromtrent zouden inmiddels gewist zijn - diende verzoekster een klacht bij het UWV in. Het UWV meldde dat het een 'grondig onderzoek' had uitgevoerd op het betreffende UWV-kantoor. Uit dit onderzoek werd echter niet duidelijk hoe de betermelding daadwerkelijk had kunnen plaatsvinden. Ook nu werd aangegeven dat er sprake was van een betermelding. Deze zou zijn ontvangen via de elektronische weg en gegevens hieromtrent zouden verwijderd zijn. In tweede instantie meldde het UWV aan verzoekster dat het niet om betermelding via 'viewmail' ging, maar dat de herstelmelding had plaatsgehad via de 'betermeldtelefoon'. Ook de Nationale ombudsman kreeg in het kader van het inmiddels gestarte onderzoek aanvankelijk van het UWV te horen dat de herstelmelding zou zijn ingesproken op de herstelmeldlijn. Pas nadat de Nationale ombudsman nadere vragen stelde, bleek dat het UWV zowel aan verzoekster als aan de Nationale ombudsman onjuiste informatie had verstrekt. Het UWV betreurde dat het onjuiste informatie aan de Nationale ombudsman had verstrekt en bood hiervoor welgemeende verontschuldiging aan.

De Nationale ombudsman is op basis van bovenstaande van oordeel dat het UWV gehandeld heeft in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman wijst nog op het volgende:

11. Ingevolge artikel 9:31 Awb (zie Achtergrond onder 1.) zijn bestuursorganen verplicht de benodigde inlichtingen aan de ombudsman te verstrekken. De Nationale ombudsman moet erop kunnen vertrouwen dat de informatie, die hij in het kader van een onderzoek van het UWV ontvangt, juist is. In dit onderzoek is door het UWV aanvankelijk aan verzoekster en later ook aan het Bureau Nationale ombudsman onjuiste informatie verstrekt, ondanks dat het UWV stelde dat grondig onderzoek had plaatsgevonden. Niet eerder dan na aanvullende vragen van de Nationale ombudsman over de aard van het grondig onderzoek, heeft daadwerkelijk grondig onderzoek plaatsgevonden, waaruit bleek dat de eerder verstrekte informatie volstrekt onjuist was. Er zijn in het onderzoek wel excuses aangeboden, maar niet is aangegeven hoe dit in de toekomst is te voorkomen. Het vertrouwen van de Nationale ombudsman in de zorgvuldige nakoming van de verplichtingen op grond van de Awb door het UWV is hierdoor geschaad.

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om aan dit rapport twee aanbevelingen te verbinden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) uit Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam in overweging:

om verzoekster passende excuses aan te bieden, mede gezien het feit dat zij veel moeite heeft moeten doen de hersteldmelding terug te draaien;

de Nationale ombudsman nader te informeren op welke wijze onjuiste informatieverstrekking aan het Bureau Nationale ombudsman in de toekomst wordt voorkomen.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

## **Onderzoek**

Op 8 augustus 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) uit Amsterdam. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen 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. Tijdens het onderzoek kreeg verzoekster de gelegenheid op de door het UWV verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte hiervan geen gebruik.

Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd al verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag (op een enkel punt) aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## **INFORMATIEOVERZICHT**

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

1. Klachtbrief van verzoekster aan het UWV van 6 mei 2010.

2. Klachtafhandelingsbrief van het UWV aan verzoekster van 26 mei 2010.
3. Het verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 2 augustus 2010.
4. Reactie van het UWV van 15 oktober 2010.
5. Reactie van het UWV van 23 november 2010.

## **Achtergrond**

### **1. Algemene wet bestuursrecht hoofdstuk 9. titel 9.2.**

Artikel 9: 31

Het bestuursorgaan, onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen - ook na het beëindigen van de werkzaamheden -, getuigen alsmede de verzoeker verstrekken de ombudsman de benodigde inlichtingen en verschijnen op een daartoe strekkende uitnodiging voor hem. (...)

3. Binnen een door de ombudsman te bepalen termijn worden ten behoeve van een onderzoek de onder het bestuursorgaan, degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft, en bij anderen berustende stukken aan hem overlegd nadat hij hierom schriftelijk heeft verzocht. (...)"

2

2010.08541

de Nationale ombudsman