



Rapport

Openbaar Klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Rijswijk.

Rapportnummer:

Datum:

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Rijswijk de verrekeningen, ondanks een belofte daartoe, nog niet had uitgevoerd.

Bevindingen en beoordeling Bevindingen

1. Vanwege zijn situatie had verzoeker te maken met de Afdelingen WW, ZW en WIA van het UWV.

In eerste instantie oordeelde het UWV dat verzoeker met ingang van 1 januari 2007 geen recht meer zou hebben op een ZW-uitkering. Op 12 oktober 2009 verklaarde het UWV verzoekers bezwaar hiertegen gegrond: verzoeker had met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2007 recht op een ZW-uitkering. Hierdoor had verzoeker in 2007 en 2008 ten onrechte een WW-uitkering ontvangen aangezien hij tot 29 december 2008 recht had op een ZW-uitkering.

Per 29 december 2008 had verzoeker recht op een WIA-uitkering. Het UWV betaalde verzoeker in de periode van 2 maart 2009 tot 5 juli 2009 een ZW-uitkering uit.

Medio 2009 diende verzoeker een klacht in bij het UWV. Deze werd in oktober 2009 gegrond verklaard.

Vanaf 19 oktober 2009 probeerde verzoeker het UWV de terugvordering te laten verrekenen met de uitkeringen waarop hij recht heeft.

Verzoeker diende op 6 april 2010 bij het UWV (opnieuw) een klacht in. Hij klaagde erover dat hij alleen een ZW-uitkering uitgekeerd had gekregen over de maanden januari tot en met april 2007, terwijl UWV op dat moment al verrekeningen had moeten doorvoeren over de jaren 2007 en 2008 met betrekking tot de WW-uitkering en de ZW-uitkering. Ook moest er nog steeds een verrekening plaatsvinden tussen de ZW-uitkering en de WIA-uitkering over het jaar 2009.

Omdat deze verrekeningen uitbleven, diende verzoeker op 17 juni 2010 een klacht hierover in bij de Nationale ombudsman.

2. Naar aanleiding van verzoekers klacht nam de Nationale ombudsman telefonisch contact op met het UWV. Het UWV deelde daarop mee dat de verrekeningen op korte termijn zouden plaatsvinden en dat verzoeker een schriftelijke bevestiging daarvan zou ontvangen.

Het UWV stuurde verzoeker op 8 juli 2010 een uitgebreide brief waarin het inging op verzoekers klacht van 6 april 2010. In de brief gaf het UWV aan welke totaalbedragen met elkaar verrekend waren en waarom. Een berekening van die totaalbedragen ontbrak.

Uit de verrekeringen vloeiende voort dat verzoeker nog een bedrag van € 3.933,34 aan het UWV terug diende te betalen.

Verder ging het UWV in die brief ervan uit dat verzoeker met ingang van 1 mei 2007 recht had op een ZW-uitkering in plaats van per 1 januari 2007.

3. Verzoeker was het niet eens met de uitkomst van de verrekeringen en nam contact op met het UWV. Volgens verzoeker moest hij ongeveer € 5.000 meer aan ZW-uitkering ontvangen dan het UWV in de brief van 8 juli 2010 had aangegeven. Ook kwamen de WW-betalingen niet overeen met de administratie van verzoeker en had verzoeker uitgerekend dat hij ook qua WW-uitkering recht op een hoger bedrag had.

Volgens zijn eigen berekeningen zou verzoeker nog recht hebben op een nabetaling van ruim € 10.000.

Het UWV beloofde hierop om verzoeker een onderbouwing van de bedragen te geven.

Verzoeker stuurde de correspondentie hierover naar de Nationale ombudsman en vroeg de Nationale ombudsman druk op het UWV uit te oefenen om op korte termijn uitsluitel te geven. In verband met zijn financiële situatie was verzoeker gebaat bij een snelle reactie. Hoewel het UWV met het uitvoeren van de verrekeringen aan verzoekers klacht tegemoet was gekomen, besloot de Nationale ombudsman om het UWV opnieuw te benaderen.

Het ging daarbij om de specificatie van het recht op de ZW-uitkering en de ingangsdatum van het recht op ZW-uitkering.

4. Het UWV berichtte vervolgens dat het enige tijd zou duren vanwege het complexe karakter van de zaak. Verzoeker had berekeningen toegestuurd die handmatig moesten worden gecontroleerd.

Nader telefonisch contact op 17 augustus 2010 met de klachtenambassadeur wees uit dat de gegevens van de diverse afdelingen van het UWV niet overeenkwamen. De afdelingen moesten de berekeningen van verzoeker vergelijken met de eigen berekeningen. Omdat alles handmatig moest gebeuren en er verrekeringen hadden plaatsgevonden zou dit veel tijd kosten. Overigens zou verzoeker de klachtenambassadeur hebben meegedeeld dat hij liever enige tijd zou wachten op de berekeningen en dat het dan zorgvuldig zou gebeuren, dan dat het snel maar niet goed zou gebeuren.

Verder deelde de klachtenambassadeur mee dat de WW-uitkering later was ingegaan omdat er een loonsanctie was toegepast.

5. Op 30 augustus 2010 vroeg verzoeker of de Nationale ombudsman het UWV wilde vragen nog dezelfde week een voorschot over te maken. De Nationale ombudsman legde dit verzoek aan het UWV voor en berichtte verzoeker dat hij het UWV niet kon verplichten om een voorschot te betalen, zeker omdat er nog een discussie gaande was over de vraag wie van wie geld tegoed had. Verzoeker deelde hierop mee dit te begrijpen.

De klachtenambassadeur reageerde per e-mailbericht naar de Nationale ombudsman op dit verzoek. In dit bericht verwees de klachtenambassadeur verzoeker vervolgens naar het Klanten Contact Centrum (KCC). Hij had alleen toegang tot de gegevens van de ZW en verzoeker had geen recht meer op een ZW-uitkering. De medewerker van het KCC zou de aanvraag voor een voorschot kunnen doorsturen naar de afdeling die verzoekers uitkering verzorgt. Ook voor nadere informatie over voorschotbetalingen en de voorwaarden die daaraan verbonden zijn, kon verzoeker bij het KCC terecht. Verzoeker gaf aan geen contact met het KCC op te zullen nemen en uitte zijn ongenoegen over de gang van zaken.

6. Op 31 augustus 2010 reageerde het UWV op de vragen die de Nationale ombudsman had voorgelegd alsmede op de vragen zoals verzoeker die in zijn brieven had gesteld.

In de brief gaf het UWV onder meer een overzicht van de betalingen die verzoeker in de periode van april tot en met juli 2009 aan ZW-uitkering had ontvangen. Deze waren gesplitst in bruto- en nettobedragen. In september 2009 had er een verrekening plaatsgevonden met de WW.

Verder was er een overzicht opgenomen met betrekking tot het recht op ZW in de periode van 1 mei 2007 tot en met 28 december 2008. Uit dit overzicht blijkt dat het UWV in die periode is uitgegaan van vier verschillende daglonen. Daglonen die hoger liggen dan het dagloon waarvan verzoeker was uitgegaan. Ook het aantal loondagen dat het UWV hanteert verschilt van het aantal uitkeringsdagen waarvan verzoeker uitgaat.

De bruto *uitkeringsbedragen* (70% van het dagloon) waren lager dan de bedragen (dagloon) die verzoeker had opgegeven.

Volgens het UWV was de rest van het verschil te wijten aan een maatregel die de afdeling WW had opgelegd. Deze afdeling had op 2 september 2008 verzoeker met ingang van 1 mei 2007 een WW-uitkering toegekend. De maatregel hield in dat gedurende de eerste 153 dagen een korting van 20% op het uitkeringspercentage werd toegepast.

Ook van het recht op WW was er een overzicht. Op dit overzicht vermeldde het UWV de periode, het aantal dagen en welk dagloon daarbij was gehanteerd en het bedrag per dag.

Over de ingangsdatum van het recht op ZW-uitkering deelde het UWV mee dat de afdeling ZW gegevens van de WW had ontvangen om het recht op uitkering en de eerste ziekte dag te kunnen vaststellen. In het dossier bevond zich een kopie van het arbeidscontract van

verzoeker. Uit de stukken bleek ook dat de werkgever bij de ontbinding van het contract zich niet aan de opzegtermijn had gehouden. Verzoeker had op basis van zijn contract recht op loondoorbetaling tot 1 mei 2007. Wanneer iemand recht heeft op loondoorbetaling wegens ziekte, bestaat er geen recht meer op een ZW-uitkering.

Door een technische fout ging de verrekening tussen de WW en de ZW niet goed. Hierdoor ontving verzoeker begin 2007 ten onrechte ruim € 9.000 bruto aan ZW-uitkering. Het UWV had dit bedrag niet teruggevorderd.

7. De reactie van het UWV was voor de Nationale ombudsman aanleiding om aanvullende vragen te stellen over de verrekening van de WW met de ZW over het jaar 2009: belastingtechnisch gezien wordt een ZW-uitkering als loon uit tegenwoordige arbeid aangemerkt, terwijl een WW-uitkering als loon uit vroegere arbeid wordt aangemerkt.

Verder wees de Nationale ombudsman erop dat de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV op 12 oktober 2009 had besloten om verzoeker per 1 januari 2007 een ZW-uitkering toe te kennen. De Nationale ombudsman legde het UWV de vraag voor of na het besluit van 12 oktober 2009 het UWV een herzien besluit had genomen.

Op de eerste vraag gaf het UWV als antwoord dat bij verrekeningen en (terug)vorderingen geen onderscheid wordt gemaakt tussen 'loon uit tegenwoordige arbeid' en 'loon uit vroegere arbeid'. Dit verschil wordt alleen toegepast bij het uitbetalen van de uitkeringen.

Bij een terugvordering wordt het bedrag dat later wordt terugbetaald aangemerkt als negatief loon. Bij negatief loon maakt het niet uit welke uitkering iemand ontvangt.

Over de ingangsdatum van de ZW-uitkering deelde het UWV mee dat de afdeling ZW bewust ervoor had gekozen om niet de ingangsdatum aan te houden zoals in de beslissing op bezwaar wordt vermeld. Vermoedelijk had de afdeling Bezwaar en Beroep de eerste uitkeringsdag van de WW overgenomen.

Op het moment dat het UWV alles zou corrigeren, zouden wellicht situaties ontstaan die geen enkel financieel voordeel voor verzoeker opleveren. Integendeel, verzoeker zou mogelijk geconfronteerd kunnen worden met een terugvordering van € 9.000.

Het had het UWV veel tijd en inspanning gekost om de uitkeringsdossiers te corrigeren. Dit had ook voor verwarring gezorgd bij verzoeker. Nu alles op orde was en de dossiers met goed gevolg waren gesloten, had het UWV ervoor gekozen om de situatie te laten rusten en de zaak niet meer te heropenen. Vandaar de uitzonderlijk hoge afboeking ten gunste van verzoeker. Het UWV verzocht de Nationale ombudsman om de zaak verder te laten rusten.

Beoordeling

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman kwamen drie onderwerpen aan de orde, te weten:

1. de oorspronkelijke klacht over verrekeningen die nog niet hadden plaatsgevonden;
2. de berekening en de hoogte van de verrekende bedragen en
3. de behandeling van het verzoek om een voorschot.

ad 1

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een overheidsinstantie met voldoende voortvarendheid en slagvaardigheid optreedt. In deze situatie houdt dit in dat het UWV ervoor had moeten zorgen dat de verrekeningen binnen een redelijke termijn hadden plaatsgevonden. Verzoeker had dan geweten waar hij aan toe was.

In dit geval probeerde verzoeker vanaf 19 oktober 2009 het UWV de verrekeningen te laten uitvoeren. Omdat het zo lang duurde voordat het UWV deze uitvoerde, klaagde verzoeker in eerste instantie hierover bij het UWV. Vervolgens wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. De verrekeningen vonden uiteindelijk ongeveer negen maanden later plaats, namelijk juli 2010.

Het UWV gaf aan dat door de complexiteit van de zaak en de vele afdelingen die daarbij betrokken waren de afwikkeling van de verrekening langer had geduurd. De door het UWV gegeven verklaring kan de lange periode onvoldoende rechtvaardigen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klacht gegrond is wegens schending van het vereiste van voortvarendheid. De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

ad 2.

De afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV had op 12 oktober 2009 het besluit genomen dat verzoeker per 1 januari 2007 recht had op een ZW-uitkering. Verzoeker mocht erop vertrouwen dat het UWV intern gevolg geeft aan eigen beslissingen. Dit vloeit voort uit het vereiste van rechtszekerheid.

Na de klachtafwikkeling door het UWV van 8 juli 2010, verzocht verzoeker om een nadere onderbouwing van de door het UWV genoemde bedragen. Dit verzoek legde de Nationale ombudsman aan het UWV voor.

Naar aanleiding van dit vervolgonderzoek is de No tot de conclusie gekomen dat het UWV en verzoeker inhoudelijk van mening verschillen over de juistheid van de genoemde bedragen. Het geschil betreft niet alleen de hoogte van de uitkeringen maar ook de periode waarover de uitkering betaald moet worden en de hoogte van de terugvorderingen. Dit zijn kwesties die in een bezwaar- en beroepsprocedure aan de orde (hadden) kunnen komen

en staan buiten het onderzoek van de Nationale ombudsman. Verzoeker moet echter wel in de gelegenheid worden gesteld om bezwaar aan te tekenen. Hiervoor is een beslissing in de zin van de Algemene wet bestuursrecht nodig.

Uit de stukken alsmede uit de beantwoording van het UWV blijkt dat twee afdelingen van het UWV intern van mening verschillen over de ingangsdatum van verzoekers ZW-uitkering.

De afdeling Bezwaar en Beroep (B&B) gaat uit van 1 januari 2007. De afdeling ZW hanteert een ingangsdatum van 1 mei 2007 omdat zij van mening is dat de afdeling B&B ten onrechte geen rekening heeft gehouden met de verplichting van de voormalige werkgever om tot 1 mei 2007 loon door te betalen.

Hier is de rechtszekerheid in het geding. Verzoeker mag erop vertrouwen dat de afdeling B&B op basis van alle feiten en omstandigheden die van belang zijn een bestreden besluit heroverweegt. Vervolgens mag verzoeker ervan uitgaan dat andere afdelingen het besluit van de afdeling B&B uitvoeren. Mochten de afdelingen het niet eens zijn met elkaar, zoals in dit geval, dan dienen de afdelingen in overleg met elkaar te treden over het verdere verloop. Indien B&B tot de conclusie zou zijn gekomen dat zij een verkeerd besluit had genomen, dan had het UWV een herzien besluit moeten nemen over de ingangsdatum. Omgekeerd zou de afdeling ZW het besluit van de afdeling B&B moeten uitvoeren. Het UWV heeft besloten om de afdeling ZW te volgen en niet de afdeling B&B. Dit kan niet uit het oogpunt van rechtszekerheid.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de onderzochte gedraging het vereiste van rechtszekerheid schendt. De gedraging is niet behoorlijk.

ad 3.

Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat overheidsinstanties zich in hun bejegening naar burgers toe hulpvaardig opstellen. In verzoekers situatie houdt dit in dat het UWV in reactie op het verzoek om een voorschot verzoeker niet zonder meer naar het KCC had mogen verwijzen.

De klachtenambassadeur was op de hoogte van verzoekers situatie: hij wist, althans behoorde te weten, welke afdeling de uitkering verzorgde aangezien hij verzoekers klacht had onderzocht en afgewikkeld. In dit geval had hij ook met alle betrokken afdelingen contact gehad. Het geeft dan geen pas om verzoeker naar een callcenter te verwijzen die verzoeker kon doorverwijzen naar de desbetreffende afdeling. De klachtenambassadeur had het verzoek zelf aan de desbetreffende afdeling behoren voor te leggen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV in strijd heeft gehandeld met het vereiste van correcte bejegening. De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV uit Rijswijk is gegrond:

ten aanzien van de verrekeningen wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

ten aanzien van de ingangsdatum van de ZW-uitkering wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid en

ten aanzien van de behandeling van het verzoek om een voorschot wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV zelf tot de conclusie is gekomen dat de klacht gegrond was en als gevolg daarvan verzoekers schuld, uitgaande van het standpunt van het UWV, ter compensatie heeft afgeboekt.

Aanbeveling

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

om uitvoering te geven aan de beslissing van 12 oktober 2009.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 17 juni 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. uit Leiden, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Rijswijk.

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. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld. Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op de reacties van het UWV te reageren.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

Verzoeker:

Brief van 11 februari 2010 gericht aan het UWV

brief van 6 april 2010 gericht aan het UWV;

brief van 25 mei 2010 gericht aan het UWV;

e-mailberichten in de periode van 17 juni 2010 tot en met 20 november 2010;

Het UWV:

intrekkingsbesluit van 8 oktober 2009

beslissing op bezwaar van 12 oktober 2009;

brief van 8 juli 2010;

telefoongesprek tussen de klachtenambassadeur en de behandelend medewerker van Bureau Nationale ombudsman van 17 augustus 2010;

e-mailbericht van 30 augustus 2010;

e-mailbericht met bijlage van 31 augustus 2010;

e-mailbericht van 30 september 2010

2

2010.07131

de Nationale ombudsman