

Rapport

Rapport over een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht

Datum: 7 maart 2012

Rapportnummer: 2012/035

Klacht

Verzoeker, een werkgever, klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), nadat een werkcoach in een mailwisseling de indruk had gewekt dat ten behoeve van een medewerkster van verzoeker loonkostensubsidie door het UWV is toegekend, de subsidie uiteindelijk niet heeft uitbetaald omdat verzoeker geen aanvraag zou hebben ingediend.

Bevindingen en beoordeling

I. Bevindingen

Verzoeker, directeur van een zorginstelling te Utrecht, heeft per 1 november 2010 een moeilijk plaatsbare werkneemster in dienst genomen. Hij was al eerder in contact getreden met

het UWV met de vraag of hij in aanmerking zou kunnen komen voor loonkostensubsidie ten behoeve van de werkneemster. In een e-mailbericht van 10 november 2010 aan een werkcoach van het UWV schrijft verzoeker dat hij tegenstrijdige informatie krijgt van het UWV over de vraag of voor de betrokken werkneemster wel of geen loonkostensubsidie zal worden verleend. In reactie daarop deelt de werkcoach in een e-mail op dezelfde dag mee dat hij aan het bekijken is of hij er een "mouw aan kan passen. " Hij deelt verder mee dat hij het jammer zou vinden als de werkneemster hierdoor haar mogelijkheden tot het volgen van een opleiding zou mislopen en dat hij verzoeker later nog uitsluitsel zal geven. Als verzoeker op 22 november 2010 nog

geen nader bericht heeft ontvangen vraagt één van zijn werknemers aan de betrokken werkcoach of hij al meer weet over de loonkostensubsidie.

Op 23 november 2010 schrijft de werkcoach aan verzoeker of hij kan helpen bewerkstelligen dat de werknemer reageert op zijn verzoek om informatie over haar zwangerschap en ziekte gedurende het afgelopen jaar. Aan de hand van die informatie zou hij dan kunnen kijken of hij alsnog iets kan regelen voor wat betreft de loonkostensubsidie. Bij e-mail van 16 december 2010 laat de werkcoach van het UWV aan verzoeker weten dat hij aan het zoeken is geweest hoe hij alsnog de loonkostensubsidie voor de betrokken werknemer zou kunnen

toekennen. Hij zou het namelijk heel sneu voor haar vinden als ze vanwege zoiets haar opleidingsplek zou moeten verliezen. Hij geeft aan dat hij daarom bij zijn e-mail een ondertekende toekenning heeft gevoegd.

Deze bijgevoegde toekenning betrof, zoals verzoeker telefonisch aan de Nationale ombudsman desgevraagd heeft bevestigd, een indicatiebeschikking van 16 december 2010 aan de werkneemster van verzoeker waarin wordt meegedeeld dat zij om haar kansen op werk te verhogen loonkostensubsidie kan krijgen. De (toekomstige) werkgever zou die voor haar kunnen aanvragen. Een dergelijke indicatiebeschikking wordt afgegeven op grond van artikel 78 a

Werkloosheidswet, lid 3 (artikel I Wet stimulering arbeidsparticipatie). (zie Achtergrond)

Op 26 januari 2011 vraagt verzoeker per e-mail aan de werkcoach hoe het staat met de loonkostensubsidie voor zijn werkneemster en om hem daarmee verder te helpen. Dit, mede omdat hij van een andere medewerker van het UWV een bericht had ontvangen waarin hem werd meegedeeld dat de subsidieverlening via de Belastingdienst zal verlopen. Op zijn e-mail van 26 januari 2011 heeft verzoeker verder geen reactie meer ontvangen. Vervolgens heeft hij op 21 februari 2011 de werkcoach nogmaals een email gestuurd. Daarin verwijst hij naar zijn e-mail van 26 januari 2011 en

geeft hij aan dat hij een bericht van hem heeft ontvangen waarin zou zijn meegedeeld dat de werkneemster van verzoeker niet in aanmerking zou komen voor loonkostensubsidie, terwijl nog in december 2010 is meegedeeld dat de subsidie wel kan worden verstrekt. Hij laat weten dat hij mede namens de werkneemster bezwaar maakt tegen deze beslissing van het UWV. Hij vraagt om een helder antwoord van het UWV. In het bericht laat hij verder weten dat hij zich tot de directie van het UWV zal wenden ingeval de werkcoach hem niet verder kan helpen.

In reactie daarop antwoordt de werkcoach op dezelfde dag nog dat hij nooit een berichtje heeft gestuurd waarin hij zou hebben aangegeven dat

de werknemster geen recht zou hebben op loonkostensubsidie. Hij zou wel hebben geschreven dat verzoeker zelf de subsidie moet aanvragen bij de Belastingdienst/UWV. Het zou namelijk niet via hem gaan maar via de Belastingdienst.

Verzoeker heeft daarna bij brief van 9 maart 2011, gericht aan de directie van het UWV zich beklagd over de gang van zaken. Hij geeft aan dat de werkcoach na zijn toezegging dat de loonkostensubsidie zou worden verleend geen actie meer heeft ondernomen. Het UWV heeft bij brief van 26 mei 2011 gereageerd op de klacht van verzoeker. Het UWV deelt verzoeker mee dat met de brief van 16 december 2010 aan de betrokken

werknemster is aangegeven dat zij voldoet aan de voorwaarde voor het verkrijgen van loonkostensubsidie. Verzoeker had dus in principe in aanmerking kunnen komen voor loonkostensubsidie, maar dan had hij vóór 1 februari 2011 een aanvraag moeten indienen bij het UWV. Nu geen aanvraag van hem is ontvangen kon geen loonkostensubsidie ten behoeve van de betrokken medewerkster worden toegekend. Aan de brief van 16 december 2010 aan de werknemster kan verzoeker, volgens het UWV, geen rechten ontleen. De klacht van verzoeker is om die reden ongegrond verklaard.

Naar aanleiding van deze reactie van het UWV heeft verzoeker op 11 augustus

2011 een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman. Op 19 augustus 2011 is telefonisch aan verzoeker gevraagd op welk stuk de tekst: "bijgevoegde toekenning" uit de e-mail van 16 december 2010 van de werkcoach van het UWV slaat. Het blijkt dat het gaat om de brief van 16 december 2010, gericht aan de werkneemster. Verder sprekende deelde verzoeker mee dat de werkcoach van het UWV in de contacten over de loonkostensubsidie verschillende regelingen door elkaar haalde; de ene keer deelde hij mee dat de werkneemster wel, dan weer niet in aanmerking kwam voor de loonkostensubsidie, en dan werd weer verwezen naar de Belastingdienst. Dit komt ook tot uiting in de e-mailwisseling

van 21 februari 2011 tussen verzoeker en de werkcoach van het UWV.

Na de telefonische toelichting van verzoeker is op 1 september 2011 de klacht aan het UWV voorgelegd met het verzoek om de zaak telefonisch te bespreken, en mogelijk informeel op te lossen. Dit gesprek heeft op 14 september 2011 plaatsgevonden met de manager subsidiebureau LKS van het UWV. De manager subsidiebureau LKS liet ook in dit gesprek weten dat verzoeker niet in aanmerking komt voor loonkostensubsidie omdat van hem niet tijdig, dat wil zeggen binnen drie maanden nadat hij de werkneemster in dienst had genomen, een aanvraag is ontvangen. Dit standpunt was eerder ook kenbaar gemaakt aan verzoeker in

de klachtafhandelingsbrief van 26 mei 2011. Verder deelde hij mee dat verzoeker geen rechten kan ontlenen aan de brief van 16 december 2010 die aan de werkneemster is gezonden. Het gesprek werd afgesloten met de conclusie van de manager subsidiebureau LKS dat het UWV niets te verwijten valt.

II. Beoordeling

Verzoeker is in contact getreden met het UWV om antwoord te krijgen op de vraag of hij als werkgever in aanmerking zou komen voor loonkostensubsidie ingeval hij een moeilijk plaatsbare werkzoekende in dienst zou nemen. De betrokken medewerker van het UWV was na enig onderzoekwerk van mening dat

het antwoord op die vraag positief kan worden beantwoord. Hij heeft dit met verzoeker gecommuniceerd middels zijn e-mailbericht van 16 december 2010. In het e-mailbericht bezigt hij zelfs de tekst: "....bijgevoegde toekenning" en "Deze heb ik ondertekend naar je opgestuurd." Daaruit heeft verzoeker opgemaakt dat de subsidie zal worden verstrekt zonder dat hij nog enige actie hoeft te ondernemen. Dit blijkt uit zijn e-mailbericht van 26 januari 2011 aan het UWV waarin hij onder verwijzing naar het e-mailbericht van 16 december 2010 van het UWV vraagt hoe het staat met de subsidie voor zijn werkneemster en uitdrukkelijk om hulp vraagt in dit verband.

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid verplicht is de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Zij is daarbij servicegericht en stelt zich actief op om de informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

Het UWV heeft met het e-mailbericht van 16 december 2010 aan verzoeker wel uitsluitel gegeven over de vraag of hij als werkgever in aanmerking kwam voor loonkostensubsidie voor de betrokken werkneemster. Nagelaten is echter om aan hem mee te delen dat hij daarvoor dan wel eerst een aanvraag moest indienen. Dit is wel aan de

werknemster in de vorm van een indicatiebeschikking meegedeeld, maar om een onbegrijpelijke reden niet aan verzoeker. Op dit moment was er al sprake van een tekortschietende informatieverstrekking door het UWV.

Vervolgens heeft het UWV ook ná het e-mailbericht van verzoeker van 26 januari 2011, waarin verzoeker vraagt hoe het staat met de subsidie, nagelaten om hem erop te wijzen dat de subsidie pas kan worden verleend als een aanvraag daartoe is ingediend. Uit het e-mailbericht van verzoeker van 26 januari 2011 had de betrokken medewerker van het UWV namelijk kunnen opmaken dat dit voor verzoeker blijkbaar niet duidelijk was. Er is echter in het geheel niet gereageerd op het

e-mailbericht van verzoeker. Waar in het e-mailbericht van 16 december 2010 aan verzoeker was nagelaten hem hierop te wijzen, had het UWV in ieder geval na het e-mailbericht van 26 januari 2011 verzoeker erop moeten wijzen dat hij nog formeel een aanvraag moest indienen. Door dit niet te doen is het vereiste van goede informatieverstrekking geschonden.

Het UWV heeft pas gereageerd nadat verzoeker op 21 februari 2011 zelf nogmaals een emailbericht had gestuurd. Op 21 februari 2011 was de uiterlijke termijn van drie maanden om een aanvraag loonkostensubsidie aan te vragen echter inmiddels verstreken. Verzoeker kon niet meer tijdig een aanvraag indienen. Verzoeker is

daardoor de subsidie misgelopen. Dit is aanleiding om een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht, is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

Aanbeveling

Het UWV wordt in overweging gegeven om met verzoeker in gesprek te treden met het oog op een financiële tegemoetkoming.

Met vriendelijke groet,

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 11 augustus 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van UWV, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd aan betrokkenen op 5 december 2011 het verslag van bevindingen gestuurd met het verzoek om daarop te reageren. Het UWV heeft bij

e-mailbericht van 12 januari 2012 gereageerd met de mededeling dat de bevindingen correct zijn en aangegeven dat men het ingenomen standpunt nog eenmaal wil toetsen. Vervolgens is op 6 februari 2012 meegedeeld dat ook na heroverweging is besloten om het eerder ingenomen standpunt te handhaven. Verdere toelichting is daarbij niet gegeven.

Verzoeker heeft bij e-mailbericht van 18 januari 2012 aangegeven een voorstel voor een tekstuele aanvulling. Omdat de essentie van het tekstvoorstel van verzoeker al is opgenomen in het verslag van bevindingen, behoeft er geen aanpassing meer plaats te vinden.

Informatieoverzicht

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

De emailwisseling tussen verzoeker en een medewerker van het UWV in de periode november 2010 - maart 2011.

Achtergrond

Wet stimulering arbeidsparticipatie

Artikel I Werkloosheidswet

Artikel 78 a, lid 1

"Het UWV kan op aanvraag aan de werkgever die met een werknemer die langer dan 12 maanden recht heeft op een uitkering op grond van hoofdstuk II, die niet ten laste komt van

het Uitvoeringsfonds voor de overheid, en die een indicatiebeschikking heeft als bedoeld in het derde lid, een dienstbetrekking, niet zijnde een dienstbetrekking als bedoeld in hoofdstuk 2 of 3 van de Wet sociale werkvoorziening aangaat of is aangegaan na de inwerkingtreding van de Wet stimulering arbeidsparticipatie, subsidie voor loonkosten verlenen indien de dienstbetrekking een overeengekomen duur van ten minste twaalf maanden heeft."

Artikel 78 a, lid 3

"Het UWV kan van de werknemer vaststellen dat hij in aanmerking komt voor toepassing van het eerste lid, indien het UWV van oordeel is dat met het oog op de inschakeling in de arbeid geen andere voorziening of instrument meer geschikt is. De vaststelling, bedoeld in de eerste zin, geschiedt bij indicatiebeschikking."

Artikel 78 a, lid 10

"Indien de dienstbetrekking, bedoeld in het eerste lid, is aangegaan alvorens een aanvraag om subsidie voor loonkosten met betrekking tot die dienstbetrekking wordt ingediend, wordt de aanvraag om subsidie uiterlijk binnen drie maanden na de eerste dag van het verrichten van arbeid ingediend."