



# Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam

**Datum: 10 april 2013**

**Rapportnummer: 2013/0031**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het UWV tot op heden niet duidelijk heeft gemaakt waarom het UWV:

1. in de brief van 13 november 2011 ervan uitgaat dat hij bijna een jaar ziek is en drie maanden later - in de brief van 16 februari 2012 ervan uitgaat dat hij al bijna twee jaar ziek is en
2. na de brief van 16 februari 2012 niet meer rept over het feit dat zijn werkgever hem per 1 december 2010 beter zou hebben gemeld.

## Bevindingen

### I. Algemeen

#### 1. Aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman

Met een brief van 13 november 2011 deelde het UWV verzoeker mee dat zijn werkgever hem per 9 januari 2011 had ziek gemeld. Verzoeker zou daarom bijna een jaar ziek zijn. Het UWV informeerde verzoeker in de brief over de eerstejaarsevaluatie. Dit betreft de zogenoemde allerteringsbrief.

Vervolgens stuurde het UWV drie maanden later, op 16 februari 2012, een brief naar verzoeker waarin het UWV hem meedeelde dat hij al bijna twee jaar ziek was en dat hij na twee jaar ziek zijn een WIA-uitkering kon aanvragen. Deze brief staat bij het UWV bekend als de attenderingsbrief.

Verzoeker wenste duidelijkheid over de juiste eerste ziektedag en diende een klacht in bij het UWV over de tegenstrijdige informatie in de brieven van 13 november 2011 en 16 februari 2012.

Omdat verzoeker, na afloop van de klachtenprocedure bij het UWV, nog steeds van mening was dat het UWV geen helderheid had gegeven over de tegenstrijdige brieven diende hij hierna een klacht in bij de Nationale ombudsman. Verder deelde verzoeker nog mee dat zijn werkgever zou hebben aangegeven hem al per 1 december 2010 beter te hebben gemeld. Een medewerker van het Klantencontactcentrum (hierna: KCC) van het UWV zou dit hebben bevestigd.

#### 2. Onderzoek Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vroeg het UWV te reageren op eerdergenoemde klachten en te reageren op een aantal vragen die tot doel hadden meer inzicht te krijgen in de wijze

waarop een ziek- en hersteld melding bij het UWV plaatsvindt.

## **A. Reactie UWV**

### Algemeen

Gedurende de eerste twee jaren van arbeidsongeschiktheid dient een werkgever zijn werknemer het loon door te betalen. Gedurende deze periode dienen zowel de werkgever als de werknemer al het mogelijke te doen aan re-integratie. Het UWV is in deze periode nog geen 'partij'.

Bij langdurige ziekte is de werkgever verplicht een 'Aangifte van langdurige ziekte' te doen, de zogenoemde 42ste week ziekmelding. Het UWV registreert dan de datum van de eerste ziektedag.

Het UWV registreert alleen ziekmeldingen die schriftelijk en ondertekend worden ontvangen via de daarvoor ingerichte (digitale) kanalen zoals het werkgeversportaal of DigiD maar ook per post.

Verder deelde het UWV mee dat, wanneer er sprake is van meerdere ziekteperiodes, deze periodes bij elkaar samengeteld worden indien deze met periodes korter dan vier weken op elkaar volgen. Bij het bepalen of iemand twee jaar arbeidsongeschikt is tellen de onderbrekingen tussen de ziekteperiodes niet mee.

Een werkgever is niet verplicht om hersteldmeldingen aan het UWV door te geven. Eventuele meldingen registreert het UWV wel en afhankelijk van de wijze waarop deze meldingen worden doorgegeven zijn deze terug te vinden via onder meer de contacthistorie van het KCC of het 'Electronisch Archief/Electronisch Dossier'. Hersteldmeldingen kunnen ook telefonisch worden doorgegeven. Het UWV gaat hierbij uit van het principe 'vertrouwen'. Dat wil zeggen dat het UWV ervan uitgaat dat degene die belt ook degene is die zegt te zijn wie hij/zij is.

Zowel de ziekmeldingen als hersteldmeldingen worden conform de daarvoor geldende termijn van de Archiefwet bewaard.

Het UWV informeert een werknemer niet over een eventuele hersteldmelding door zijn werkgever. Wel stuurt het UWV een zieke werknemer een allerteringsbrief na registratie van de 42ste week melding van de werkgever. Bij het naderen van het einde van de wachttijd van twee jaar stuurt het UWV de werknemer een attenderingsbrief. Deze wordt geautomatiseerd aangemaakt en is gebaseerd op gegevens die de werkgever heeft aangeleverd in de 42e week ziekmelding.

### Verzoekers situatie

In verzoekers geval stuurde de werkgever de 42ste week melding op 15 maart 2011 naar het UWV toe. Het formulier vermeldde de volgende eerste ziektedag en het verzuimverleden:

"28-01-2010 tot en met 14-02-2010

09-03-2010 tot en met 24-05-2010

25-05-2010 tot en met 13-06-2010 (50% ziek)

14-06-2010 tot en met 05-07-2010 (40% ziek)

06-07-2010 tot en met 31-10-2010 (50% ziek)

01-11-2010 tot en met 01-12-2010 (37,5% ziek)

02-12-2010 tot en met 09-01-2011 (50% ziek)

Vanaf 10-01-2011 100% ziek."

Op basis van bovenstaande gegevens registreerde het UWV op 23 maart 2011 dat de eerste ziektedag 28 januari 2010 was, dat verzoeker op 15 februari 2010 hersteld was en dat 9 maart 2010 verzoekers tweede ziektedag was.

Vervolgens stuurde het UWV verzoeker op 13 november 2011 de allerteringsbrief. De werkgever ontving hierover bericht. Het UWV gaf aan 9 maart 2010 als de eerste ziektedag aan te merken met dien verstande dat de ziektedagen van de periode

28 januari 2010 tot 15 februari 2010 waren meegenomen in de berekening van de maximale Ziektewet periode van 104 weken (twee jaar).

#### KCC contacthistorie met de werkgever

Het KCC van het UWV legt alle telefonische contacten met bellers vast in de zogenoemde contacthistorie. Dit gebeurt op basis van belscripts; de contacthistorie geeft dus niet noodzakelijkerwijs een exacte weergave van een gesprek weer.

Uit de contacthistorie die het UWV de Nationale ombudsman toezond blijkt dat verzoekers werkgever diverse malen telefonisch contact met het UWV had opgenomen in verband met de 42ste week ziekmelding. Hij deed dat onder meer op 23 november 2011; de contacthistorie van dit gesprek vermeldt een eerste ziektedag op 28 januari 2010 en dat geen sprake was van een hersteldmelding, gelet op het elektronische archief van het UWV. Ook vermeldt de contacthistorie dat de werkgever het UWV vraagt om zowel verzoeker als de werkgever zelf een attenderingsbrief te sturen.

Op 10 januari 2012 nam de werkgever opnieuw contact op met het KCC. De toelichting bij het gesprek vermeldt dat de werkgever een attenderingsbrief had ontvangen en dat de werkgever dacht dat de wachttijd van twee jaar al was doorlopen. Er zou geen sprake zijn van een doorlopend ziektegeval.

Verzoekers werkgever belde op 13 januari 2012 weer naar het KCC. Uit de toelichting blijkt dat de werkgever toen de vraag stelde of de 42ste week melding was ontvangen. De KCC-medewerker bevestigde dat deze al op 23 maart 2011 was binnengekomen. De medewerker noteerde verder dat, volgens de werkgever, in de 42ste week melding zou staan dat verzoeker tot 9 januari 2011 ziek zou zijn. Dat klopte echter niet: verzoeker was vanaf die datum tot aan de datum waarop het telefoongesprek plaatsvond, ook ziek.

Dat zou betekenen dat de WIA-aanvraag al verstuurd had moeten zijn. In het Informatiesysteem medische functie (IMF) van het UWV zou echter een eerste ziektedag van 9 januari 2011 staan.

De werkgever nam op 17 januari 2012 opnieuw contact op met het KCC. Volgens de notitie van de KCC-medewerker zou de werkgever hebben aangegeven dat een hersteldatum niet van toepassing was. De medewerker had ook genoteerd dat verzoeker vanaf 10 januari 2010 100% ziek zou zijn. De KCC-medewerker noteerde vervolgens het verzoek, dit aan te passen in het registratiesysteem IMF en zowel de werknemer als de werkgever attenderingsbrieven te sturen met de correcte ziektedag.

Uit de notitie van een KCC-medewerker over een telefoongesprek van 13 februari 2012 met de werkgever, blijkt dat de werkgever van het UWV een brief wilde waarin het UWV aangeeft dat verzoeker inmiddels twee jaar ziek zou zijn en een WIA-uitkering zou moeten aanvragen. De KCC-medewerker noteerde verder dat het UWV, door de wijzigingen van de kant van de werkgever, geen attenderingsbrief kon sturen. Omdat verzoeker per 28 januari 2010 ziek was had de aanvraag al voor 27 oktober 2011 gedaan moeten zijn. Op dat moment nog een attenderingsbrief versturen kon niet meer.

#### KCC contacthistorie met verzoeker

Over een gesprek dat op 18 januari 2012 met verzoeker plaatsvond was als toelichting vastgelegd dat er een conflict was ontstaan tussen verzoeker en zijn werkgever. De oorzaak zou zijn dat volgens de werkgever sprake was van één ziekmelding, hoewel het UWV twee ziekmeldingen zou hebben ontvangen waar meer dan vier weken tussen zou zitten. De medewerker adviseerde verzoeker om bij de werkgever na te vragen of die gegevens had waaruit zou blijken dat verzoeker in de tussenliggende periode ook ziek was geweest.

#### B. Reactie verzoeker

Verzoeker liet de Nationale ombudsman weten van mening te zijn dat het UWV nog steeds niet had verklaard waarom hij binnen drie maanden tijd twee brieven had ontvangen waarin stond dat hij volgens het UWV eerst bijna een jaar en daarna bijna twee jaar arbeidsongeschikt zou zijn. Ook was het hem niet duidelijk waar de melding, dat zijn werkgever hem beter had gemeld, was gebleven.

Daarnaast was het verzoeker niet helder op grond van welke gegevens het UWV in eerste instantie was uitgegaan van een eerste ziekte­dag op 9 januari 2011.

Verder viel het verzoeker op dat de 42ste week melding pas op 15 maart 2011 was verstuurd en dat de attenderingsbrief pas aan het eind van de wachttijd werd verstuurd in plaats van in week 86 van ziekte.

Tot slot vond verzoeker het vreemd dat bij het UWV blijkbaar niets vastgelegd was over zijn telefoongesprek met een KCC-medewerker, waarin hem was verteld dat zijn werkgever hem per 1 december 2010 beter zou hebben gemeld.

## **II Beoordeling**

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is gebleken dat het tweede klachtonderdeel niet afzonderlijk gezien kan worden van het eerste klachtonderdeel.

De Nationale ombudsman heeft daarom besloten om geen apart oordeel te vellen over het tweede klachtonderdeel.

Een kernwaarde van behoorlijk overheidstreden is dat de overheid haar handelen en haar besluiten duidelijk aan de burger uitlegt. Dit houdt onder meer in dat zij op een begrijpelijke manier uitlegt van welke feiten zij is uitgegaan en op grond waarvan zij tot haar conclusie of beslissing is gekomen.

In dit geval begreep verzoeker niet waarom het UWV binnen een periode van drie maanden eerst aangaf dat hij bijna een jaar arbeidsongeschikt was en niet lang daarna dat het om bijna twee jaar zou gaan.

In de brief waarmee het UWV verzoekers klacht afwikkelde ging het UWV niet nader in op verzoekers klacht hierover, maar werd alleen ingegaan op de verzonden attenderingsbrief en op de gevolgen van het niet doen van een WIA-aanvraag. Duidelijkheid over de ogenschijnlijk tegenstrijdige mededelingen gaf het UWV dus niet.

Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman bleek dat de werkgever in de 42e week ziekmelding van 15 maart 2011 als eerste ziekte­dag 28 januari 2010 opgaf. Deze 42e week ziekmelding merkte het UWV ook aan als hersteldmelding per 15 februari 2010.

Op 9 maart 2010 echter was verzoeker opnieuw ziek geworden. Het UWV besloot daarom om 9 maart 2010 als eerste ziektedag aan te merken. Waarom die keuze werd gemaakt gaf het UWV niet aan.

Het UWV gaf evenmin een verklaring voor het feit dat pas na bijna acht maanden nadat de werkgever – te laat – de ziekmeldingen doorgaf, de allerteringsbrief werd verstuurd en dat daarin een eerste ziektedag van 9 januari 2011 stond. Ook is nog steeds niet duidelijk waarom het UWV in die brief is uitgegaan van een eerste ziektedag van 9 januari 2011.

Ook is niet duidelijk geworden waarom het UWV binnen een tijdsbestek van drie maanden zowel een allerteringsbrief als een attenderingsbrief naar verzoeker heeft gestuurd. Wel deelde het UWV mee dat de attenderingsbrief van 16 maart 2012 werd verzonden naar aanleiding van een uitdrukkelijk telefonisch verzoek van de werkgever.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV nog steeds geen duidelijkheid heeft gegeven aan verzoeker en acht de onderzochte gedraging daarom niet behoorlijk vanwege schending van het motiveringsvereiste.

Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Tot slot merkt de Nationale ombudsman het volgende op.

Uit de contacthistorie met het KCC blijkt dat de werkgever in de periode van 23 november 2011 tot en met 13 februari 2012 zes maal contact heeft opgenomen met het KCC. De toelichtingen bij deze contacten geven aan dat het de werkgever te doen is om de eerste ziektedag. Twee medewerkers van het KCC hebben in januari 2012 geconstateerd dat in een intern systeem van het UWV een eerste ziektedag van 9 januari 2011 stond vermeld. Op 13 januari 2012 werd een terugbelverzoek verzonden. Onduidelijk is of en zo ja wanneer de werkgever is teruggebeld.

De Nationale ombudsman vindt het opmerkelijk dat het zo lang heeft geduurd voordat het daadwerkelijke probleem van de werkgever werd opgepakt en werd opgelost.

Vervolgens dient verzoeker een klacht in over de ogenschijnlijke tegenstrijdige brieven. Ook hier wordt niet gekeken naar het daadwerkelijke probleem en krijgt verzoeker slechts een algemeen verhaal in reactie op zijn klacht, in plaats van een antwoord op zijn klacht.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Amsterdam met betrekking tot de tegenstrijdige brieven, is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

## **Aanbeveling**

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

Verzoeker alsnog een duidelijke en afdoende reactie te geven op de vragen die nog steeds bij hem leven.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer