



Rapport

Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Datum: 15 mei 2013

Rapportnummer: 2013/050

Klacht

Verzoeker, een bewindvoerder, klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Alkmaar zijn klacht ongegrond heeft verklaard. De klacht ging erover dat zijn cliënt over een periode van vier weken ZW-betalingen heeft gemist, omdat het UWV de betalingen heeft overgemaakt op een oud, in het rood staand rekeningnummer van zijn cliënt.

Tijdens het onderzoek is door het UWV een verzoek om schadevergoeding in behandeling genomen. Toen, na een mediation tussen het UWV en verzoeker, de hoogte van de schadevergoeding tot problemen leidde heeft verzoeker de Nationale ombudsman gevraagd ook in dit conflict een uitspraak te doen.

I Bevindingen

Aanleiding tot de klacht

WW-uitkering

1. De heer B. had vanaf 1 oktober 2009 een WW-uitkering van het UWV. Op 31 juli 2010 stuurde hij een wijzigingsformulier WW in, waarop hij invulde dat zijn rekeningnummer per 1 augustus 2010 wijzigde in een rekeningnummer dat begint met de cijfers 000xxx. Bij de toelichting op het formulier schreef hij dat hij ongeveer drie weken daarvoor zijn rekeningnummer had gewijzigd, maar dat dit niet goed was gegaan en dat een eventuele storting van de WW zou worden teruggestort naar het UWV. Hij gaf aan dat hij zijn WW-uitkering graag weer wilde ontvangen op het rekeningnummer 000xxx, waarop zijn uitkering in het verleden ook werd gestort. De achterliggende reden van de wijziging was dat verzoeker inmiddels in de schuldhulpverlening zat.

2. Het UWV heeft het gewijzigde rekeningnummer met een brief van 2 augustus 2010 bevestigd: de eerstvolgende WW-betaling zou worden gedaan op rekeningnummer 000xxx. Verzoeker heeft de Nationale ombudsman laten weten dat hij deze brief destijds niet heeft aangetroffen in de brievenbus van de heer B.; hij leegde diens brievenbus vanaf eind juli 2010. De WW-betaalspecificatie van 1 september 2010 vermeldt het rekeningnummer 000xxx. De daaraan voorafgaande WW-betaalspecificatie van 3 augustus 2010 vermeldt nog het oude rekeningnummer 752xxx.

ZW-uitkering

3. De heer B. heeft zich eind augustus 2010 vanuit de WW ziek gemeld met terugwerkende kracht tot 21 juli 2010. Het UWV heeft hem bij brief van 2 september 2010 laten weten dat hij vanaf 1 september 2010 een ZW-uitkering betaald krijgt. De ziektewetbetalingen van 7, 15, 22 en 30 september 2010 zijn overgemaakt naar het oude

rekeningnummer van de heer B., beginnend met de cijfers 752xxx. Met ingang van 11 oktober 2010 is het ziekgeld overgemaakt naar rekeningnummer 000xxx. Het probleem voor de heer B. was dat het rekeningnummer 752xxx een negatief saldo vertoonde, waardoor het ziekgeld voor hem niet vrij opneembaar was.

Klachtbehandeling bij UWV

4. De heer B. heeft door de storting van het ziekgeld op rekeningnummer 752xxx enige weken zonder leefgeld gezeten. Daarover diende verzoeker op 15 februari 2011 een klacht in bij het UWV. Het UWV liet in reactie op de klacht weten dat de betalingen op het oude rekeningnummer niet meer gecorrigeerd konden worden. Het ziekgeld kon niet meer worden teruggehaald, omdat het was overgemaakt naar een bestaand rekeningnummer van de heer B. Het UWV kon het ziekgeld ook niet nogmaals uitkeren. De klacht werd ongegrond verklaard.

Klacht bij de Nationale ombudsman

5. De heer B. is het met de klachtafhandeling van het UWV niet eens en diende via zijn bewindvoerder een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij heeft aangevoerd dat het juiste rekeningnummer tijdig was doorgegeven. Het UWV had dit ook tijdig moeten verwerken en niet pas na vier weekuitkeringen van het ziekgeld. De heer B. mag niet de dupe worden van fouten van het UWV, aldus zijn bewindvoerder.

6. De Nationale ombudsman heeft het UWV naar aanleiding van de klacht enkele vragen gesteld over de gang van zaken rondom de wijziging van het rekeningnummer van de heer B.

Eerste reactie UWV

7. Het UWV liet in juni 2011 weten dat bij het doorgeven van de ziekmelding door de divisie WW aan de afdeling ZW geen specifieke melding is gemaakt van het gewijzigde rekeningnummer, omdat dit al was verwerkt in het systeem en de betaling van de laatste WW-periode ook al was overgemaakt naar het gewijzigde rekeningnummer. De divisie ZW heeft op 2 september 2010 de WW-gegevens geraadpleegd voor het kunnen betalen van het ziekgeld. Volgens het UWV "geeft het systeem blijkbaar aan welk rekeningnummer per eerste ziekte dag (21 juli 2010) van kracht was"; dat was het oude rekeningnummer. Het UWV liet weten dat het nog een nader onderzoek zou doen naar deze situatie (dat de gegevens worden gerelateerd aan de eerste ziekte dag) en dat het zo nodig maatregelen zou treffen.

Aanvullende vragen door ombudsman

8. Naar aanleiding van het aangekondigde nadere onderzoek en de eventueel te nemen maatregelen, heeft de Nationale ombudsman in januari 2012 aanvullende vragen gesteld

aan het UWV. Daarbij is ook verwezen naar een eerder rapport van de Nationale ombudsman (2007/273, van 26 november 2007), waarin onder andere is geoordeeld dat het UWV bij toekenning van een ZW-uitkering bij de betrokkene zelf dient te verifiëren op welk rekeningnummer hij de betaling wil ontvangen en dat het UWV niet zonder meer mag uitgaan van de juistheid van een bij het UWV bekend rekeningnummer.

Tweede reactie UWV

9. Het UWV liet in een reactie van 24 januari 2012 weten dat het systeem niet wordt aangepast of kan worden aangepast. Wel zijn de claimbeoordelaars van de divisie ZW in augustus 2011 geattendeerd op het probleem dat kan ontstaan bij raadplegen van WW-gegevens in het geval van ziekmelding vanuit de WW. Zij zijn ook geïnstrueerd hoe dit probleem voorkomen kan worden. Uit de door het UWV bij zijn reactie gevoegde stukken blijkt dat het advies in dit soort zaken – waarbij dus sprake is van een ziekmelding met terugwerkende kracht – aldus luidt, dat de ZW-medewerkers op twee verschillende data in het systeem moeten kijken (datum eerste ziekte­dag en datum van eerste betaling) om er zeker van te zijn op welk rekeningnummer het ziekengeld moet worden gestort. Een probleem als dat van de heer B. zou volgens het UWV bovendien kunnen worden ondervangen, als altijd gebeld wordt met de klant (eerste uitvraag), waarbij het rekeningnummer wordt gecheckt.

10. Verder liet het UWV weten dat de omstandigheden in het hiervoor genoemde rapport uit 2007 teveel verschilden van de zaak van de heer B. Volgens het UWV was er naar aanleiding van de ziekmelding telefonisch contact geweest op 1 september 2010, echter niet met de heer B. zelf (maar met verzoeker, zijn bewindvoerder). Daarom was er door de medewerkster Verzuim Beheer geen specifieke vraag over het rekeningnummer gesteld. Het UWV benadrukte dat op het moment waarop het ziekengeld werd betaald het rekeningnummer waarop is gestort actueel en in gebruik was bij de heer B. Het werd tot kort daarvoor ook gebruikt voor het betalen van de WW-uitkering van de heer B.

Nogmaals reactie gevraagd aan het UWV

11. Omdat de reactie van het UWV opnieuw vragen oproep, heeft de Nationale ombudsman het UWV nogmaals benaderd met de vraag of het reden zag voor een financiële tegemoetkoming voor de heer B., zodanig dat hij alsnog zou kunnen beschikken over de ZW-betalingen van 7, 15, 22 en 30 september 2010. Daarbij werd aangegeven dat het probleem waarmee de heer B. geconfronteerd was enkel en alleen terug te voeren leek op het UWV. Immers, het probleem lag zowel in het inkijsysteem als in het feit dat bij het eerste telefonische contact op 1 september 2010 geen check was gedaan naar het rekeningnummer.

UWV blijft bij zijn standpunt

12. Het UWV wees er in zijn reactie van 9 februari 2012 op dat bij elke betaling van ziekingeld een specificatie wordt verstuurd, waarop staat aangegeven op welk rekeningnummer het ziekingeld is overgemaakt. Volgens het UWV is niet eerder dan begin oktober 2010 contact opgenomen met het UWV (te weten door de bewindvoerder) over het gebruikte rekeningnummer en dit is toen direct gewijzigd. Wanneer direct na ontvangst van de eerste specificatie al contact met het UWV zou zijn opgenomen, had het UWV naar zijn zeggen een aantal van de betalingen op het ongewenste rekeningnummer kunnen voorkomen.

13. Het UWV zag geen aanleiding om de vier ziekingeld-betalingen nogmaals aan de heer B. uit te keren, omdat hij al het ziekingeld had ontvangen waarop hij recht had, ook al kon hij het geld destijds niet opnemen. Zou het UWV nogmaals het ziekingeld uitkeren, dan zou het UWV feitelijk schuldeiser worden omdat er dan dubbel ziekingeld over een bepaalde periode is betaald, aldus het UWV. Het UWV wees er in dat verband ook op dat de heer B. intussen ook het voordeel had gehad dat zijn schuld (de roodstand op de oude rekening) door de ziekingeld-betalingen was verminderd.

Reactie van verzoeker

14. Met een brief van 1 maart 2012 benadrukte de bewindvoerder van de heer B. onder meer dat het er in deze zaak om gaat dat de heer B. meent recht te hebben op een schadeloosstelling vanwege de betaling op het onjuiste rekeningnummer. De wijziging van het bankrekeningnummer was immers niet voor niets door de heer B. aan het UWV doorgegeven. Hij wees er op dat het in de schuldhulpverlening regelmatig voorkomt dat de schuldenaar op lopende en nog bestaande rekeningen rood staat, waardoor storting op die rekening per saldo ten goede komt aan die specifieke schuldeiser, de betreffende bank en niet aan de cliënt die ervan moet leven. Een organisatie mag verondersteld worden van een dergelijke situatie op de hoogte te zijn en hiermee rekening te houden, aldus verzoeker.

15. Verder merkte verzoeker op dat het UWV in zijn reactie de door het UWV gemaakte fouten "goed praat" en bovendien in zijn reactie een argumentatie gebruikt die niet ter zake doende en zelfs schokkend genoemd kan worden. "Als we nogmaals uitkeren worden we feitelijk schuldeiser", aldus het UWV. Verzoeker schrijft daarover: "Deze non-redenatie vraagt eigenlijk niet om een serieuze reactie, maar ik kan niet nalaten te melden een dergelijke redenatie als schokkend te ervaren bij een cliënt die met schuldproblematiek te maken heeft. Uiteraard wordt met het betalen van een schadevergoeding geen nieuwe schuld gecreëerd". Ook schrijft hij: "er zou geen sprake zijn van acute nood, omdat er inmiddels anderhalf jaar is verstreken. Hoe durft men!". En: "nee, cliënt zou intussen voordeel hebben verkregen omdat zijn schuld is verminderd. Het niveau is nu toch wel onder 'nul' gedaald".

16. Afsluitend liet de bewindvoerder weten dat hij nu wel behoefte had gekregen aan een gesprek met het UWV. "Niet voor een nadere toelichting, want die is mij inmiddels wel duidelijk geworden (!), maar voor het verkrijgen van de schadevergoeding en vooral ook de excuses vanwege deze laatste opmerkingen". Hij voegde hieraan toe: "Als dit kenmerkend is voor het handelen van het UWV is het wel heel ernstig met deze organisatie gesteld. Veel mensen, met veelal een zwakke financiële positie zijn afhankelijk van het UWV. Een dergelijke bejegening van cliënten vind ik ongehoord. Het is daarom te hopen dat dit een incident is".

Verzoek om gesprek en passende oplossing door UWV

17. De Nationale ombudsman verzocht het UWV per brief van 20 maart 2012 of het bereid was een gesprek aan te gaan met de bewindvoerder. Het gesprek zou wat betreft de bewindvoerder gericht moeten zijn op de wens om schadevergoeding te verkrijgen en voorts op verontschuldigen voor de opmerkingen die het UWV in zijn reactie van 9 februari 2012 richting de heer B. had gemaakt.

18. Op 13 april 2012 stuurde het UWV een brief aan de bewindvoerder, nadat daarvoor een klachtenambassadeur van het UWV telefonisch contact met hem had gehad. In die brief vermeldt het UWV dat de bewindvoerder in het telefoongesprek had aangegeven "liever geen persoonlijk gesprek in Alkmaar te willen voeren, niet alleen vanwege de tijd en reiskosten, maar ook omdat dit gesprek zou moeten gaan over de schadevergoeding, 4 weken ziekingeld à € 191,- = € 764,-. Wanneer dit niet aan de orde is, heeft een gesprek wat u betreft geen zin." Het UWV liet weten het verzoek om schadevergoeding (€ 764) ter verdere beoordeling en behandeling te hebben voorgelegd aan de divisie Uitkeren ZW te Alkmaar.

Geen schadevergoeding

19. Met een brief van 23 april 2012 liet het UWV verzoeker weten dat het geen aanleiding zag om de ziekingeldebetalen van 7, 15, 22 en 30 september 2010 als schadevergoeding nogmaals uit te keren. Het UWV vond dat de overschrijvingen naar het ongewenste rekeningnummer als bevrijdende betalingen moeten worden gezien, omdat zij in het vermogen van de heer B. zijn gevloeid.

Het UWV wees erop dat verzoeker door middel van een dagvaarding een vordering kon instellen bij de kantonrechter.

20. Na de brief van 23 april 2012 had de klachtenambassadeur volgens het UWV nog telefonisch contact met verzoeker. De contacten met verzoeker waren volgens het UWV goed, maar er is helaas een verschil in inzicht met betrekking tot deze zaak, aldus het UWV.

21. Verzoeker liet de Nationale ombudsman met een brief van 23 mei 2012 weten dat het UWV helaas geen gehoor had gegeven aan zijn verzoeken om schadevergoeding en excuus voor de bejegening.

Een laatste poging

22. De Nationale ombudsman heeft nog een laatste poging gedaan het UWV te benaderen om met verzoeker tot een oplossing te komen. Het centraal mediation bureau van het UWV heeft daar positief op gereageerd en contact gelegd met verzoeker. Een mediator van dat bureau liet vervolgens weten dat op 4 oktober 2012 een mediation heeft plaatsgevonden en dat tijdens dit gesprek overeenstemming is bereikt. De vaststellingsovereenkomst luidt: Partijen besluiten tot een principeakkoord om aantoonbare schade door het UWV te laten vergoeden. Verzoeker liet echter eind november 2012 weten dat over de hoogte van de aantoonbare schade onenigheid blijft bestaan. Verzoeker had aangegeven dat de vier betalingen ziekengeld, totaal € 825,12, tot een positief saldo van €17,20 hebben geleid op de oude rekening. Het verschil tussen deze beide bedragen wilde hij als schade vergoed hebben aan de heer B. Het UWV zou slechts de schade willen vergoeden waarvan door de heer B. wordt aangetoond dat hij die rechtstreeks geleden heeft door de betalingen op het oude rekeningnummer. Verzoeker vraagt de nationale ombudsman een uitspraak te doen in het gerezen conflict.

II Beoordeling

Instructie medewerkers UWV uitbetalen ziekengeld met terugwerkende kracht

23. De heer B. heeft zich met terugwerkende kracht ziek gemeld vanuit de WW. De afdeling ZW van het UWV neemt de betaling na 13 weken van de afdeling WW over en moet nagaan welke gegevens van kracht waren bij de WW op de eerste ziektedag, onder andere voor het kunnen berekenen van het dagloon. Het inkijsysteem waarvan de ZW-medewerkers gebruik maken (de zogeheten WWO-user) relateert alle gegevens aan de eerste ziektedag. Dat houdt in dat een probleem kan ontstaan omdat doorgegeven wijzigingen, zoals wijziging rekeningnummer, in de eerste 13 weken van ziekte niet zichtbaar zijn bij gebruik van de inkijsfunctie, dit omdat uitgegaan wordt van de eerste ziektedag. Een probleem als dat bij de ziekmelding van de heer B. kan worden ondervangen als:

de ZW-medewerkers altijd bellen (eerste uitvraag na de ziekmelding) en daarbij het rekeningnummer checken, en

voordat wordt overgegaan tot betaling nogmaals de gegevens worden geraadpleegd door niet alleen de gegevens van de daadwerkelijke eerste ziektedag in te voeren maar ook die van de datum vaststelling uitkering.

Wijzigingen in het rekeningnummer kunnen volgens het UWV zo worden ondervangen. Blijkens de informatie die het UWV de Nationale ombudsman heeft toegezonden, heeft het UWV een en ander in augustus 2011 onder de aandacht van de ZW-medewerkers gebracht.

24. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman heeft het UWV met de hiervoor genoemde instructie aan ZW-medewerkers een passende oplossing voor het systeemtechnische 'inkijk WWO'-probleem gevonden.

Uitbetaling ziekingeld van de heer B.

25. Een behoorlijkheidsvereiste is dat de overheid beslissingen en handelingen goed voorbereidt en actief informatie verwerft. De vraag is of het UWV hieraan heeft voldaan bij het uitbetalen van ziekingeld aan de heer B.

26. Het UWV heeft de per 1 augustus 2010 opgegeven wijziging van het rekeningnummer voor de WW op 2 augustus 2010 bevestigd; de WW-betaling van 1 september 2010 is ook naar het gewijzigde rekeningnummer gegaan. Van een te trage verwerking van het rekeningnummer, zoals aanvankelijk gesteld, kan niet worden gesproken.

27. Het UWV heeft naar aanleiding van de ziekmelding vanuit de WW op 1 september 2010 telefonisch contact opgenomen met de bewindvoerder van de heer B. Daarbij is geen check gedaan op het rekeningnummer, waarop de toe te kennen ZW-uitkering betaald diende te worden.

28. Blijkens de contacthistorie van het Klantencontactcentrum (KCC) heeft de bewindvoerder op 13 september 2010 gebeld met de vraag hoe een nieuw rekeningnummer moest worden doorgegeven voor de Ziektewet/Toeslagenwet. Het (standaard)antwoord van het UWV was dat daarvoor een wijzigingsformulier op de website van het UWV beschikbaar is, dat zo nodig ook toegestuurd kan worden door het UWV. Uit de stukken valt niet op te maken dat bewindvoerder een wijzigingsformulier voor de ZW heeft ingestuurd.

29. Vast staat dat de bewindvoerder op 7 oktober 2010 telefonisch aan de bel heeft getrokken bij het UWV dat de ZW-betalingen (van 7, 15, 22 en 30 september 2010) op het verkeerde (dat wil zeggen: oude en geblokkeerde) rekeningnummer waren gestort. Verzocht is de betaling stop te zetten totdat het juiste rekeningnummer bekend was. Genoteerd is dat het rekeningnummer 000xxx moet zijn.

30. De Nationale ombudsman is, in de lijn van zijn rapport 2007/273, van oordeel dat bij de start van uitbetalingen verificatie bij de uitkeringsgerechtigde van het rekeningnummer moet plaatsvinden. De instructie aan de medewerkers UWV zoals hiervoor vermeldt is een behoorlijke gedragslijn daarvoor.

31. Gelet op het feit dat het UWV op 1 september 2010 niet telefonisch een check heeft gedaan naar het rekeningnummer waarop de ZW-uitkering betaald moest worden, is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet behoorlijk gehandeld.

Ten aanzien van het verzoek om schadevergoeding

32. De Nationale ombudsman heeft in zijn Schadevergoedingswijzer een overzicht gegeven van de 16 belangrijke spelregels voor het behoorlijk omgaan met schadeclaims. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de overheid bij de behandeling van claims niet alleen naar de juridische kant van de claim kijkt, maar ook naar de behoorlijkheid. De 16 spelregels vormen hiervoor een handreiking.

33. Het behoorlijkheidsvereiste van een coulante opstelling houdt in dat de overheid bij het behandelen van schadeclaims zoekt naar mogelijkheden om tot een passende oplossing te komen.

34. Het UWV heeft zich in zijn eerste reactie op het schadevergoedingsverzoek beperkt tot de constatering dat bevrijdend is betaald, omdat de ziektewetbetalingen in het vermogen van de heer B. zijn gevloeid. Later, onder druk van de Nationale ombudsman, heeft een mediation plaatsgevonden over het verzoek om schadevergoeding. Dat is naar het oordeel van de Nationale ombudsman meer in lijn met hetgeen van de overheid mag worden verwacht als het gaat om een schadeclaim.

35. Na de mediation bleek onenigheid te zijn ontstaan over de vaststelling van de hoogte van de geleden schade. Verzoeker berekende de schade als het bedrag dat de heer B. niet ten goede was gekomen, het UWV wilde aangetoond hebben dat verzoeker hierdoor andere betalingsverplichtingen dan het opheffen van zijn tekort op die rekening, niet kon nakomen. Duidelijk wordt daarmee dat verzoeker en het UWV van mening blijven verschillen over de vraag of het ziekgeld wel of niet de heer B. ten goede is gekomen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de interpretatie van het UWV geen recht doet aan de situatie van de heer B. Ziekengeld is leefgeld, daarvan moeten zowel de dagelijkse kosten van levensonderhoud als, in zijn geval, betalingen aan schuldeisers worden voldaan. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman brengt een coulante opstelling ten aanzien van deze schadeclaim mee dat met name de kosten van levensonderhoud als een gegeven worden beschouwd en het gemis van leefgeld niet verder hoeft te worden aangetoond. Het UWV zou daarbij als richtsnoer kunnen nemen de NIBUD-gegevens voor levensonderhoud. De opstelling van het UWV in de afhandeling van de schadeclaim is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet behoorlijk. De Nationale ombudsman acht het voor alle partijen van belang dat de schadeclaim nu wordt afgewikkeld en ziet hierin aanleiding aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Alkmaar, is gegrond wegens strijd met het vereiste dat de overheid zich bij de voorbereiding van handelingen goed voorbereidt en actief informatie verwerft.

De klacht over de afhandeling van het verzoek om schadevergoeding is gegrond wegens het ontbreken van een coulante opstelling.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Raad van bestuur van het UWV in overweging om alsnog een financiële genoegdoening te bieden ter hoogte van de kosten van levensonderhoud over de betreffende periode van vier weken.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 11 maart 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift ingediend namens de heer B. te Zwolle door diens bewindvoerder, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Alkmaar.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het UWV, 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.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

Tijdens het onderzoek kregen het UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het UWV 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:

klachtafhandelingsbrief UWV van 4 maart 2011

verzoekschrift van 7 maart 2011 aan de Nationale ombudsman

reactie UWV van 20 juni 2011 met bijlagen

reactie UWV van 24 januari 2012 met bijlagen (waaronder de contacthistorie van het klantencontactcentrum (KCC))

reactie UWV van 9 februari 2012

brief van verzoeker van 1 maart 2012

brief Nationale ombudsman van 20 maart 2012 aan UWV met verzoek om passende oplossing

brief UWV van 13 april 2012 aan verzoeker

brief UWV aan verzoeker van 23 april 2012

e-mail UWV van 3 mei 2012

reactie verzoeker van 23 mei 2012

Achtergrond

Rapport van de Nationale ombudsman van 2007/273 van 26 november 2007

Tip inijkuser WWO bij raadplegen gegevens voor ziekmelding vanuit de WW (naar aanleiding van klachten van klanten)

(e-mail medewerker Klant & Service Noordwest van het UWV van 4-8-2011 aan de medewerkers ZW)

"Tip inijkuser WWO bij raadplegen gegevens voor ziekmelding vanuit de WW"

(Naar aanleiding van klachten van klanten)

Als een klant zich ziek meldt vanuit een WW situatie, betaalt de afdeling WW gedurende de 1e13 weken van ziekte de WW uitkering door. Dit op grond van de regelgeving "Doorbetaling WW tijdens ziekte". (DWBZ)

In de situatie op bijgaande schermprintjes heeft de klant zich ziek gemeld op 21 juli 2010. De ziektewet neemt de betaling over na 13 weken en moet om onder andere het dagloon te kunnen berekenen, nagaan welke gegevens van kracht waren bij de WW op de 1e ziekte dag. Hiervoor wordt de inijkuser WWO gebruikt. In de 1e 13 weken van ziekte (de DWBZ periode) kan de klant wijzigingen doorgeven die ook voor de Ziekte wet van belang zijn. Denk aan wijzigingen van het rekeningnummer en de code leefvorm.

De WWO user relateert alle gegevens aan de eerste ziekte dag. Als dus gezocht wordt op gegevens van 21 juli 2010, laat de inijkuser ook het rekeningnummer zien dat op 21 juli werd gebruikt. In het geval van de klachten hadden klanten een wijziging van het rekeningnummer doorgegeven tijdens de DWBZ periode aan de afdeling WW.

Doordat de ZW voor men betaalde alleen de gegevens van 21 juli heeft geraadpleegd, ging de betaling naar het oude/foutieve rekeningnummer.

Schadevergoedingswijzer van de Nationale ombudsman, 16 spelregels voor behoorlijk omgaan met schadeclaims.