



# Rapport

Een jaar wachten op antwoord Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna het UWV).

**Datum: 29 mei 2013**

**Rapportnummer: 2013/060**

## Klacht

Verzoekster heeft een verzoek om schadevergoeding ingediend bij het UWV maar krijgt geen inhoudelijke reactie van het UWV.

## Bevindingen

### Inleiding

Bij het digitaal invullen van de belastingaangifte over 2011 werd verzoekster geconfronteerd met een hoog terug te betalen bedrag aan de Belastingdienst. Later bleek dat dit onder andere te maken had met het feit dat de loonheffingskorting dubbel werd toegepast door het UWV.

De loonheffingskorting wordt, doorgaans eenmalig, toegepast op het inkomen waardoor minder loonbelasting en premies volksverzekeringen worden afgedragen. Wanneer iemand echter meerdere inkomstenbronnen heeft kan de loonheffingskorting ten onrechte meer dan één keer worden toegepast en dit kan dan leiden tot een naheffing van de Belastingdienst. De ontvanger van het inkomen dient dit in beginsel zelf in de gaten te houden.

Verzoekster ontving in 2011 twee uitkeringen van het UWV, te weten een WW-uitkering, die op 3 juni werd vervangen door een ZW-uitkering omdat de maximale duur was bereikt, en een WAO-uitkering.

Dit nam zij het UWV kwalijk want, zo gaf verzoekster aan in haar verzoek om schadevergoeding, het UWV had immers kunnen zien dat de loonheffingskorting tweemaal werd toegepast en had haar tijdig kunnen informeren over de eventuele nadelige consequenties ervan.

### Verzoek om schadevergoeding

Op 30 maart 2012 stuurde verzoekster het verzoek om schadevergoeding naar het door het UWV hiervoor opgegeven adres, namelijk dat van de ZW-afdeling.

Het verzoek om schadevergoeding telde drie pagina's waarin verzoekster uitgebreid aangaf en onderbouwde:

1. Hoe de naheffing volgens haar tot stand was gekomen.
2. Uit welk bedrag de schade bestond.
3. Dat de communicatie tussen de verschillende afdelingen binnen het UWV niet optimaal was.

4. Dat de arbeidsdeskundige haar in augustus 2011 in een persoonlijk gesprek had toegezegd dat hij ervoor zou zorgen dat de betreffende afdelingen (ZW/WAO) de juiste informatie zouden krijgen.

5. Dat zij binnen zes weken een beslissing verwachtte van het UWV op haar verzoek om schadevergoeding.

De reactie van het UWV

Op 10 april 2012 stuurde de afdeling ZW verzoekster een brief van twee regels waarin stond dat het UWV de gang van zaken betreunde maar dat niet aan haar verzoek om schadevergoeding kon worden voldaan. Voor 2012 zou het UWV de loonheffing wel juist kunnen toepassen, zo werd nog toegevoegd.

De klachtbehandeling door het UWV

Hierop diende verzoekster schriftelijk een klacht in bij het UWV over de afdoening van het verzoek om schadevergoeding door het UWV. Zij gaf aan dat er op geen enkel punt was ingegaan door het UWV en dat zij een behoorlijke afdoeningsbrief verwachtte van een instantie als het UWV.

Op 25 april 2012 ontving verzoekster een schrijven van het klachtenbureau van het UWV waarin haar klacht en de inhoud van het verzoek om schadevergoeding werden samengevat. Tevens gaf het UWV aan dat zij haar klacht zouden onderzoeken en dat zij binnen drie weken een schriftelijke reactie kon verwachten.

Op 9 mei 2012 ontving zij opnieuw een brief van het UWV, dit keer van een klachtenambassadeur die opnieuw de inhoud van het verzoek samenvatte. Daarnaast erkende het UWV dat de brief van 10 april 2012 uitermate kort van inhoud was en dat het UWV de beslissing op haar verzoek had moeten motiveren. Tevens werden er excuses gemaakt voor de onvolledige informatievoorziening.

Op 11 mei 2012, twee dagen na de laatst ontvangen brief, ontving verzoekster een brief van de ZW-afdeling. Hierin stond, opnieuw in twee zinnen, dat het UWV niet aan haar verzoek kon voldoen en dat verzoekster had kunnen weten dat er tweemaal loonheffingskorting werd toegepast. Immers, zij was meer uitkering gaan ontvangen en had hierover zelf navraag kunnen doen bij het UWV.

Op 16 mei 2012 schakelde verzoekster de Nationale ombudsman in omdat zij er niet meer uitkwam met het UWV.

De Nationale ombudsman heeft het UWV op 7 november 2012 verzocht om een inhoudelijke reactie van het UWV op het verzoek om schadevergoeding waarin op alle punten zou worden ingegaan die verzoekster aanvankelijk had aangekaart.

Op 4 december 2012 ontving verzoekster een brief van de afdeling ZW als inhoudelijke reactie op haar verzoek om schadevergoeding.

In deze reactie werd de afwijzing inhoudelijk onderbouwd maar op de specifieke punten die verzoekster had genoemd werd niet ingegaan in deze brief.

Op 16 januari 2013 heeft de Nationale ombudsman het UWV opnieuw gevraagd om verzoekster van een schriftelijke reactie te voorzien waarbij er zou worden ingegaan op de door haar ingebrachte punten.

Op 15 maart 2013 ontving verzoekster een inhoudelijke onderbouwde reactie op haar verzoek om schadevergoeding. In de brief motiveert het UWV waarom verzoekster, in de visie van het UWV, geen schade heeft geleden.

## **Beoordeling**

De Nationale ombudsman beoordeelt of de overheidsinstantie op een behoorlijke wijze heeft gereageerd op het verzoek om schadevergoeding. Hij geeft geen beslissing over de juridische aansprakelijkheid van de overheid. Daarvoor is de rechter; die kan een overheidsinstantie veroordelen tot betaling van schadevergoeding en stelt ook de hoogte daarvan vast. De Nationale ombudsman toetst of de behandeling van een verzoek om schadevergoeding behoorlijk is geweest. Dit doet hij mede aan de hand van de spelregels die staan vermeld in de schadevergoedingswijzer.

Het vereiste van fatsoenlijke bejegening houdt in, dat de overheid hulpvaardig is naar haar burgers toe, hen respecteert en fatsoenlijk behandelt.

Medewerkers van overheidsinstanties zijn attent in de contacten met burgers en helpen hen zo goed mogelijk. Zij doen dit op respectvolle wijze en houden daarbij rekening met de inbreng van de burger.

Het UWV heeft meerdere keren gereageerd op het verzoek om schadevergoeding van verzoekster. De reacties van het UWV zijn echter niet of nauwelijks van een motivering voorzien. Het UWV stelt dit op enig moment ook zelf vast, maar verbindt daaraan geen consequenties.

Verzoekster heeft haar verzoek om schadevergoeding uitgebreid onderbouwd maar voelt zich door de summiere reacties van het UWV niet serieus genomen.

Wat daarnaast opvalt is dat de reacties van het UWV afkomstig zijn van verschillende afdelingen binnen het UWV. Niet duidelijk is of tussen deze afdelingen communicatie hierover heeft plaatsgevonden.

Het feit dat verzoekster in korte tijd meerdere reacties vanuit verschillende afdelingen van het UWV ontvangt, zorgt ervoor dat de onduidelijkheid voor verzoekster toeneemt.

Het kan voorkomen dat een bepaald proces vertraging oploopt of dat er door miscommunicatie problemen ontstaan. Echter, wanneer dit gebeurt en dit ook wordt geconstateerd door het UWV, zou je kunnen verwachten dat er contact op wordt genomen met de burger, in dit geval, om te proberen eventuele onzekerheid of misnoegen weg te nemen. Dit is helaas niet gebeurd en verzoekster voelt zich genoodzaakt om de Nationale ombudsman in te schakelen om een inhoudelijk en helder antwoord te krijgen op haar verzoek om schadevergoeding.

Verzoekster heeft bijna een jaar moeten wachten op een inhoudelijke afhandeling van haar verzoek om schadevergoeding. Gedurende deze periode heeft zij meerdere keren aan het UWV kenbaar gemaakt dat zij niet tevreden was over de ontvangen reacties. Het is een gemiste kans voor het UWV dat in die periode niemand de verantwoordelijkheid heeft genomen om ervoor te zorgen dat haar verzoek tijdig en op een fatsoenlijke manier werd afgehandeld door de daarvoor aangewezen afdeling.

Uiteindelijk heeft het UWV alsnog inhoudelijk gereageerd op het verzoek om schadevergoeding, door middel van een brief op 15 maart 2013. Het is alleen jammer dat de inmenging van de Nationale ombudsman ervoor nodig was om een fatsoenlijk antwoord te krijgen vanuit het UWV.

Met deze brief, opgesteld door de juridische afdeling van het UWV, laat het UWV uiteindelijk toch zien dat er aandacht is besteed aan de zaak van verzoekster en dat er zorgvuldig is gekeken naar wat het UWV eventueel wel voor haar zou kunnen betekenen.

De Nationale ombudsman vindt het geen pas geven dat het UWV in reactie op een drie pagina tellende brief, met daarin een onderbouwd verzoek om schadevergoeding, tot twee keer toe volstaat met een niet onderbouwde afwijzing.

Hieruit blijkt naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen respect voor de burger noch is er sprake van een fatsoenlijke en hulpvaardige behandeling.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, is gegrond wegens schending van fatsoenlijke bejegening.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer