



Rapport

Rapport over een klacht over het UWV te Amsterdam.

Datum: 19 september 2013

Rapportnummer: 2013/0128

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) zijn uitkering heeft verrekend met zijn openstaande schuld bij het UWV, zonder de toepasselijke beslagvrije voet te respecteren. Daarnaast is verzoeker het er niet mee eens dat het UWV de ingehouden uitkering niet aan hem heeft terugbetaald, nadat door het UWV was vastgesteld dat er geen aflossingscapaciteit was.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Schulden bij het UWV De heer B. heeft al zeker vanaf 2003 diverse schulden bij het UWV omdat hij teveel uitkering heeft ontvangen. Het UWV heeft in de afgelopen tien jaar regelmatig geprobeerd om bedragen bij de heer B. te innen. Dat is onder meer gebeurd door het leggen van loonbeslag en door het inschakelen van een deurwaarder. Veel te halen valt er echter niet en de schuld blijft door de jaren heen onverminderd hoog. Begin 2012 doet het UWV weer een poging; de heer B. krijgt een brief waarin een deel van de vordering wordt genoemd. Het UWV stuurt deze brief om de verjaring van de vordering te stuiten. Hierna schrijft het UWV de werkgever van de heer B. aan met een zogenoemde 'kennisgeving inhouding'. In deze brief wordt een beslagvrije voet van € 841,94 genoemd. Het UWV vraagt de werkgever een deel van het inkomen boven de beslagvrije voet naar het UWV over te maken en een deel naar de gemeente, die ook een vordering op B. heeft. De werkgever geeft hierop aan dat sprake is van onregelmatige inkomsten.

Hierna vindt, in ieder geval volgens de stukken die het UWV de Nationale ombudsman stuurde, enige tijd geen correspondentie meer plaats met de heer B.

In november 2012 staat er nog ruim € 20.000 open en het UWV besluit de heer B. dan opnieuw aan te schrijven. Wat hiervoor de directe aanleiding is, is de Nationale ombudsman niet duidelijk geworden, maar vermoedelijk is dat het gevolg van het feit dat de heer B. vanaf begin oktober 2012 (weer) een ZW-uitkering van het UWV ontvangt. De heer B. wordt gemeld dat het UWV per maand € 298,25 op zijn uitkering zal gaan inhouden. Als de heer B. het hiermee niet eens is kan hij bezwaar maken; ook kan hij bellen voor meer informatie. In de toelichting staat nog dat de heer B. een brief van het UWV heeft gekregen over zijn schuld en dat hij niet binnen zes weken heeft terugbetaald en ook geen betalingsvoorstel heeft gedaan. Daarom bepaalt het UWV nu hoeveel hij moet gaan betalen.

Op 6 december belt de heer B. met het UWV. Hij vertelt dat hij het bedrag niet aan het UWV kan terugbetalen. Daarom wordt met hem afgesproken dat hij een formulier 'Inkomens- en vermogensonderzoek' toegestuurd zal krijgen. Dat moet hij vóór 28 december terugsturen naar het UWV.

Uit de betalingspecificatie van de ZW-uitkering, die verzoeker op 10 december 2012 wordt toegestuurd, blijkt vervolgens dat zijn gehele weekuitkering, een nettobedrag van € 141,28, wordt ingehouden. Overigens blijkt uit deze specificatie ook dat de heer B. een toeslag op zijn ZW-uitkering ontvangt.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

Op 6 december belt de heer B. ook met de Nationale ombudsman. Hij vertelt dat hij die week zijn uitkering niet heeft ontvangen. Hij hoopt dat de Nationale ombudsman ervoor kan zorgen dat hij zijn uitkering weer krijgt; het UWV mag toch niet zomaar alles inhouden?

De Nationale ombudsman legt de kwestie voor aan het UWV en vraagt wat hier nu precies aan de hand is.

De reactie van het UWV

Het UWV laat de Nationale ombudsman weten dat op 12 december uitgebreid met de heer B. is gesproken. De heer B. had in dat telefoongesprek aangegeven dat het volgens hem niet mocht, wat het UWV deed. De medewerker van het UWV had hem hierop verteld dat hij niet alleen rechten maar ook plichten heeft. En om vast te kunnen stellen of hij echt niet kon terugbetalen aan het UWV waren meer gegevens nodig. Dat hij nu – inmiddels twee weken – geen uitkering had ontvangen kwam dus omdat hij zijn gegevens niet had opgestuurd; hierdoor kon het UWV de beslagvrije voet niet vaststellen. Zolang die gegevens er niet waren zou het UWV zelfs de hele uitkering mogen inhouden; het UWV stelde zich dus nog coulant op door dat niet te doen. Zeker gezien het feit dat al vele pogingen waren gedaan om de vordering terugbetaald te krijgen. Aan het verzoek van de heer B. om de ingehouden bedragen terug te betalen zou daarom niet worden voldaan.

Het vervolg

Op 18 januari 2013 laat het UWV de Nationale ombudsman weten dat inmiddels alle benodigde gegevens zijn ontvangen van de heer B. De inhouding op de uitkering is stopgezet omdat er geen aflossingsruimte blijkt te zijn.

Uit een bevestiging hiervan, een brief aan de heer B. van 17 januari, blijkt dat zijn inkomen zelfs onder de beslagvrije voet ligt; zijn netto inkomen per maand is € 663,- en de beslagvrije voet is vastgesteld op € 676,96.

De heer B. had gevraagd om de ingehouden bedragen terug te krijgen van het UWV, maar daartoe is het UWV niet bereid.

Op 1 maart 2013 geeft het UWV nog een reactie op enkele nadere vragen van de Nationale ombudsman. Deze vroeg zich onder meer af waarom het UWV eerst geld inhield op de uitkering en daarna pas de beslagvrije voet vaststelde. Het UWV laat hierop weten dat dat is omdat de heer B. geen informatie over zijn inkomen dan wel verblijfadres heeft gegeven en/of geen redelijk betaalvoorstel heeft gedaan. Omdat hij een ZW-uitkering ontving heeft het UWV daarom zelf een berekening gemaakt, rekening houdend met de situatie van een alleenstaande ouder. Daarop zijn de inhoudingen op de uitkering vervolgens gebaseerd.

Ook geeft het UWV een toelichting op de inhoudingen. Omdat de totale inhouding per maand was vastgesteld op € 298,25, is de uitkering over de eerst twee weken van de november en december 2012 niet uitbetaald. Het UWV verwachtte dat het inkomensformulier in de tussentijd zou worden teruggestuurd door de heer B. en dan zou het voor de volgende inhouding kunnen worden aangepast.

Ten slotte geeft het UWV, daarnaar gevraagd, aan de al ingehouden bedragen niet te zullen terugbetalen aan de heer B. Het gaat uiteindelijk om een bedrag van € 560,56, overigens ingehouden in de eerste twee weken van december 2012 en januari 2013.

II Beoordeling

De heer B. klaagt erover dat het UWV een deel van zijn uitkering heeft ingehouden zonder rekening te houden met de voor hem toepasselijke beslagvrije voet. Ook is het UWV niet bereid hem de al ingehouden bedragen terug te betalen.

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid alle informatie die van belang is om een weloverwogen beslissing te nemen, verzamelt. Dat houdt ook in dat een burger een redelijke termijn krijgt om de benodigde informatie te overleggen voordat een inhouding op een uitkering plaatsvindt.

Het UWV probeert al zo'n tien jaar om de schulden van de heer B. geïnd te krijgen. Daartoe wordt hij met zekere regelmaat aangeschreven en ook is er loonbeslag gelegd. Inmiddels heeft de heer B. weer een uitkering van het UWV en dus heeft het UWV bedragen hierop ingehouden. Achteraf blijkt echter dat het UWV daarmee onder de beslagvrije voet is gegaan. Dat betekent dat de heer B. enige tijd onder het bestaansminimum heeft geleefd.

Wie schulden heeft zal die moeten terugbetalen. Maar de bepalingen rond de beslagvrije voet zijn er niet voor niets. Begin 2012 heeft het UWV nog vastgesteld dat een beslagvrije voet van € 841,94 van toepassing was op de heer B. Maar in november 2012 begint het

UWV opeens met inhoudingen op de ZW-uitkering van bijna € 300 per maand. En dat op een netto uitkering van € 663. Een uitkering waarbij bovendien ook nog een toeslag zit, hetgeen erop wijst dat de heer B. op het sociaal minimum zit.

Het UWV had de heer B., voordat het tot inhoudingen overging, eerst in de gelegenheid moeten stellen om nadere informatie te verstrekken. Dan had het UWV meteen kunnen vaststellen dat de heer B. geen aflossingscapaciteit had en waren er geen bedragen ingehouden. Het UWV heeft dat blijkbaar nagelaten, dit terwijl bovendien ook meteen al wel duidelijk had kunnen zijn dat de heer B. geen ruimte had om te betalen.

De gedraging is niet behoorlijk. De Nationale ombudsman ziet aanleiding om aan zijn rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede voorbereiding.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft het UWV in overweging om aan de heer B. de bedragen terug te betalen die in december 2012 en januari 2013 zijn ingehouden op zijn uitkering.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 6 december 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Capelle aan den IJssel, met een klacht over een gedraging van het UWV te Rotterdam.

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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de 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.