

Rapport

p class="c1">8

Rapport

Een onderzoek naar klachtbehandeling en dienstverlening door het UWV

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over UWV te Amsterdam gegrond.

Datum: 4 juni 2014

Rapportnr.: 2014/057

SAMENVATTING

Verzoeker stopte een betalingsregeling met het UWV toen hij dat wat hij netto aan uitkering had ontvangen terugbetaald had. Het UWV vaardigde op 18 juni 2013 een dwangbevel in naam der Koningin uit. Toen daarop betaling uit bleef, ging het UWV over tot het leggen van loonbeslag.

De werkgever verzocht het UWV om op correspondentie over loonbeslagen het woord vertrouwelijk te vermelden, omdat deze post nu door een postkamermedewerker was geopend en gelezen. Op dat verzoek ging het UWV niet in.

Verzoeker klaagde er over dat het UWV zijn privacy had geschonden en vroeg zich af of het dwangbevel wel rechtsgeldig was nu het "in naam der Koningin" was uitgebracht, terwijl Nederland al vanaf 30 april 2013 een Koning had.

De Nationale ombudsman overweegt dat het UWV zich te defensief opstelde door de zorg voor de waarborging van de privacy van de werknemers volledig bij de werkgever neer te leggen. Het UWV heeft onvoldoende rekening gehouden met het belang van een zorgvuldige omgang met privacygevoelige gegevens.

Ook vindt hij dat het UWV op de klacht en vragen over de titel van het dwangbevel had moeten reageren. Hij had het ook gepast gevonden als het UWV zich verontschuldigd had. Hij kan zich namelijk niet goed voorstellen dat het UWV niet al vanaf 1 mei 2013 over stempels met "in naam des Konings" had kunnen beschikken.

Hij oordeelt dat het UWV het redelijkheidsvereiste heeft geschonden, door geen gehoor te geven aan het verzoek van de werkgever. Het vereiste dat de overheid actief luistert naar de burger acht hij geschonden door het niet reageren op de klacht van verzoeker over het dwangbevel.

Wat is de klacht?

1. Verzoeker had een betalingsregeling voor het bruto terugbetalen van teveel ontvangen WW-uitkering. Hij stopte met betalen toen hij betaald had wat hij netto had ontvangen. Op verzoeken om de betaling te hervatten, ging hij niet in. Het UWV vaardigde daarop een dwangbevel in naam der Koningin uit. Toen betaling daarop uitbleef ging het UWV over tot loonbeslag.

Verzoeker klaagt erover dat het UWV zijn klacht over het schenden van zijn privacy ongegrond heeft verklaard.

Ook klaagt hij erover dat het UWV geen reactie heeft gegeven op zijn klacht over het uitvaardigen op 18 juni 2013 van een dwangbevel in naam der Koningin, terwijl de Koningin op 30 april 2013 afstand van de troon heeft gedaan en Nederland sindsdien een Koning heeft.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

2. In oktober 2011 ontving verzoeker een beslissing tot terugvordering van teveel ontvangen WW-uitkering van € 1402,50 bruto. Er werd een betalingsregeling van € 82 per maand getroffen. Na 10 betalingen stopte verzoeker met betalen. Op dat moment was betaald wat hij netto aan uitkering had ontvangen. Verzoeker vond dat het UWV zelf het bruto deel maar bij de Belastingdienst moest terughalen. Het UWV liet hem weten dat dit niet klopte. Verzoeker diende bruto terug te betalen aan het UWV en zelf achteraf bij de Belastingdienst de loonheffing terug te vragen. Voor verzoeker was dit bezwaarlijk omdat er door een deurwaarderskantoor waarmee hij een conflict had bij de Belastingdienst beslag gelegd was. Die schuldeiser en niet verzoeker zou dan van de terugbetaling van het bruto/netto verschil profiteren.

3. Omdat betaling uitbleef vaardigde het UWV op 18 juni 2013 een dwangbevel uit. Verzoeker liet het UWV op 20 juni weten dat hij het resterende bedrag niet voor de in het dwangbevel genoemde datum van 23 juni 2013 kon betalen. Ten bewijze daarvan legde hij correspondentie met de afdeling schuldhelpverlening van zijn woonplaats over waaruit bleek dat hij zich daar op 16 mei 2013 voor schuldhelpverlening had gemeld. Ook gaf hij aan dat hij gelet op de daarmee gemoeide kosten van een deurwaarder of advocaat niet in verzet kon gaan. Verzoeker meldde verder dat hij vreesde dat een loonbeslag door het UWV zou leiden tot het niet verlengen van zijn arbeidsovereenkomst na 31 december 2013.

4. Het UWV zette de invordering door. De brief aan verzoekers werkgever over het loonbeslag werd door een medewerker van de postkamer geopend en gelezen. De werkgever vond dit onwenselijk en verzocht het UWV op 20 juli 2013 dit soort correspondentie voortaan te voorzien van het stempel vertrouwelijk en te adresseren aan de afdeling personeelszaken. Op de vervolgcorrespondentie met de werkgever op 24 juli 2013 ontbrak echter opnieuw het woord vertrouwelijk.

Wat was de oorspronkelijke klacht?

5. Tegen deze gang van zaken diende verzoeker een klacht in bij het UWV. Volgens hem betekende de gang van zaken een inbreuk op zijn privacy. Voor de te verwachten schade (het mogelijk niet verlengen van zijn arbeidsovereenkomst) hield hij het UWV aansprakelijk. Ook schreef verzoeker het UWV op 5 augustus 2013 nog dat hij zich afvroeg of het dwangbevel rechtsgeldig was nu het in naam der Koningin was uitgevaardigd, terwijl Nederland toen al ruim anderhalve maand een Koning had. Hij vond het schandalig dat het UWV zo'n blunder kon maken.

Welke reactie komt er op de klacht?

6. Op 19 augustus 2013 liet het UWV verzoeker weten dat de klacht over de schending van de privacy ongegrond was. Volgens het UWV was de werkgever zelf verantwoordelijk voor het openmaken van poststukken en moet de werkgever er voor zorgen dat daarbij de privacy van de werknemers gewaarborgd blijft. Wel zou worden nagegaan of zijn tip gebruikt kon worden om het woord vertrouwelijk voortaan bij dergelijke zaken te vermelden. Het UWV vond verder dat verzoeker voldoende in de gelegenheid gesteld was om zijn vordering zelf te voldoen. De aanmelding voor schuldhulpverlening is geen reden om een dwangbevel of loonbeslag op te schorten.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

7. Verzoeker wendde zich op 18 oktober 2013 tot de Nationale ombudsman. Het UWV had op een aantal van zijn klachten in het geheel niet gereageerd. Hij meende dat het UWV zijn privacy geschonden had door het verzenden van de melding loonbeslag aan zijn werkgever zonder de vermelding vertrouwelijk en hij vond dat het UWV hem hiervoor

schade moest vergoeden.

8. In een telefoongesprek op 13 november 2013 met de onderzoeker van de Nationale ombudsman lichtte verzoeker de reden voor zijn stopzetten van de betalingsregeling toe en gaf hij aan dat de vordering van het UWV inmiddels was voldaan. Hij had ook zelf de aanvraag om schuldhelpverlening bij de gemeente ingetrokken. Verder vertelde hij waarom hij meende recht op schadevergoeding te hebben en dat hij daar een reactie van het UWV op verwachtte.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

9. De Nationale ombudsman besloot tot een onderzoek naar de privacykwestie. Op 4 december 2013 werd het UWV gevraagd op dit klachtonderdeel te reageren. Het UWV werd ook gevraagd aan te geven of het mogelijk was om in de toekomst op correspondentie met werkgevers over loonbeslag bij hun werknemers het woord vertrouwelijk te vermelden. Ook werd gevraagd om te reageren op verzoekers grief dat het UWV niet gereageerd had op zijn klacht over de fout in de titel van het dwangbevel.

Hoe reageerde UWV?

10. Het UWV gaf in zijn reactie van 6 januari 2014 aan dat verzoekers werkgever had laten weten als beleid te hebben dat enveloppen met een vertrouwelijke inhoud ongeopend naar de directie gaan. Omdat op deze envelop/brief "vertrouwelijk" niet vermeld was, is de brief op de postkamer geopend en gelezen. Op het verzoek om dergelijke correspondentie voortaan te richten aan personeelszaken en te voorzien van het woord vertrouwelijk, kon het UWV niet ingaan, omdat het UWV met duizenden werkgevers te maken heeft en hierover geen individuele afspraken gemaakt kunnen worden. Wel zou nagegaan worden of voortaan standaard het woord vertrouwelijk op dit soort correspondentie vermeld kon worden.

11. Het UWV gaf aan verzoekers uitlatingen aan de medewerker invorderingen over het UWV als een "intensieve menshouderij" niet te kunnen rijmen met zijn schadeclaim wegens privacy schending. Het UWV had immers met de werkgever afspraken gemaakt om in meerdere betaalperiodes de vordering in te houden. Inhouding in een keer vond de werkgever een te groot bedrag.

12. Over de titel van het dwangbevel schreef het UWV dat de nieuwe stempels met "In naam des Konings" vanaf begin augustus 2013 in gebruik waren. Het had even geduurd voordat alles na de troonswisseling was aangepast. Op de aanvulling van verzoekers klacht waarin hij aangaf te twijfelen aan de rechtsgeldigheid van het dwangbevel was niet geantwoord omdat dit niet gezien werd als een klachtaspect. Hij was immers geïnformeerd dat hij het UWV kon dagvaarden voor de rechtbank in Amsterdam als hij het niet eens was met het dwangbevel.

Hoe reageerde verzoeker?

13. Verzoeker liet de Nationale ombudsman op 22 januari 2014 weten dat hij vond dat het UWV hem voor de tip om het woord vertrouwelijk voortaan te gebruiken een vergoeding zou moeten betalen. Hij vond de opmerkingen van het UWV over de "intensieve menshouderij" ongepast. Hij had deze vergelijking slechts een keer gebruikt, niet als belediging, maar om het UWV een spiegel voor te houden. Hij vond het onterecht dat het UWV hem nu neergezet had als iemand die in alle volgende brieven beledigend taalgebruik bezigde. Ten aanzien van de nieuwe stempels merkte hij op dat het UWV voor de troonswisseling ruim voldoende tijd had gehad om ze aan te passen.

WELKE INFORMATIE HAD DE NATIONALE OMBUDSMAN NOG NODIG?

14. De Nationale ombudsman verzocht het UWV hem nog te laten weten wat de stand van zaken was met betrekking tot het onderzoek naar het standaard vermelden van "vertrouwelijk" op correspondentie van het UWV met werkgevers over loonbeslag.

Wat was het antwoord van het UWV?

15. Het UWV liet de Nationale ombudsman weten dat het geen mogelijkheid zag om deze correspondentie van het woord vertrouwelijk te voorzien. Het was spijtig dat het in dit geval bij deze werkgever niet goed was verlopen, maar dat was volgens het UWV toch vooral ook een probleem van deze werkgever. Omdat er over dit onderwerp voor zover bekend verder nooit klachten waren, was er onvoldoende reden voor verder onderzoek. Bovendien zouden de extra kosten van het invoeren van deze werkwijze niet opwegen tegen het te behalen voordeel.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

De afweging van het privacybelang van verzoeker

16. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat de overheid verschillende belangen tegen elkaar afweegt voordat zij een beslissing neemt. De uitkomst hiervan mag niet onredelijk zijn. Het belang van de bescherming van de privacy van de burger dient bij deze afweging altijd zwaar te wegen nu dat immers een grondrecht betreft.

17. Verzoekers werkgever had het UWV laten weten het onwenselijk te vinden dat binnen het bedrijf andere medewerkers dan de directie/personeelszaken kennis kregen van loonbeslagen bij collega's en verzocht daarom deze correspondentie voortaan te voorzien van het woord vertrouwelijk. Op dit verzoek werd niet gereageerd. Pas nadat verzoeker er een klacht over indiende gaf het UWV een reactie.

18. Het valt de Nationale ombudsman op dat het UWV zich in zijn reactie nogal defensief opstelt. De verantwoordelijkheid voor het waarborgen van de privacy wordt volledig bij de werkgever gelegd. Natuurlijk dient een werkgever vanuit goed werkgeverschap de (privacy)belangen van zijn werknemers zo goed mogelijk te waarborgen. Dat binnenkomende post doorgaans door postkamermedewerkers wordt geopend en niet door directieleden is echter gangbaar en betekent niet dat een werkgever daarmee geen goede werkgever is. Dat de werkgever het niet wenselijk vond dat binnen het bedrijf bekend raakte dat er loonbeslag bij een collega ligt, getuigt juist van zorg voor zijn personeel. Van het UWV had een actievere houding verwacht mogen worden in het afwegen van de belangen die op het spel staan. De zorg van de werkgever voor de privacy van zijn personeel afdoen met de opmerking dat het UWV met duizenden werkgevers te maken heeft en er daarom geen individuele afspraken gemaakt kunnen worden, beoordeelt de Nationale ombudsman als onvoldoende hulpvaardig, zeker nu het gaat om een onderwerp waarbij privacy aspecten spelen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV met dit belang onvoldoende rekening heeft gehouden.

19. Het UWV liet de Nationale ombudsman ook weten dat het niet mogelijk was om voortaan alle correspondentie met werkgevers over loonbeslagen te voorzien van de melding "vertrouwelijk". Dit zou te veel kosten en niet in verhouding staan tot het belang. Dit temeer omdat het UWV hier verder nooit klachten over kreeg.

De Nationale ombudsman meent uit recente berichten in de pers te kunnen afleiden dat dit probleem bij meer werkgevers speelt, gelet op de problematische financiële situatie waarin veel burgers zich op dit moment bevinden (Achtergrond onder 1). Dat er geen klachten

over ontvangen zijn, hoeft niet te betekenen dat het niet vaker voorkomt. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV zich onvoldoende realiseert welke impact een loonbeslag zowel voor werknemers als voor werkgevers heeft en te snel besloten heeft om geen verder onderzoek naar dit onderwerp te doen.

20. Dat het kostenaspect ook een reden is om de werkwijze niet aan te passen wordt niet verder toegelicht. De Nationale ombudsman heeft er begrip voor dat het UWV bij de adressering geen rekening kan houden met de individuele wensen van werkgevers en derhalve niet kan tegemoetkomen aan de wens van de werkgever in de onderhavige zaak om loonbeslagbrieven te adresseren aan de afdeling personeelszaken. De ombudsman ziet echter niet in waarom het uit kosten oogpunt niet mogelijk zou zijn alle correspondentie betreffende loonbeslagen van de melding "vertrouwelijk" te voorzien. Het aldus aanpassen van de loonbeslagbrieven lijkt de Nationale ombudsman een vrij kleine ingreep waarmee het grote belang van privacybescherming erg gediend is. Van het UWV had naar het oordeel van de Nationale ombudsman dan ook een betere onderbouwing van dit standpunt verwacht mogen worden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk

Het dwangbevel in naam der Koningin

21. Dit klachtonderdeel toetst de Nationale ombudsman aan het vereiste dat de overheid actief naar de burger luistert, zodat deze zich gehoord en gezien voelt.

22. Verzoeker vroeg zich af of het dwangbevel van 18 juni 2013 wel rechtsgeldig was nu Nederland al vanaf 30 april 2014 een Koning had. Het UWV reageerde niet, omdat verzoeker er van op de hoogte was, dat hij het UWV voor de rechtbank Amsterdam kon dagvaarden als hij het niet eens was met het dwangbevel.

23. De Nationale ombudsman constateert dat verzoeker boven zijn brief van 5 augustus 2013 vermeld had dat het om een klacht ging. Uit de brief bleek duidelijk dat verzoeker een klacht en een vraag over het dwangbevel had. Ook al staat tegen de tenuitvoerlegging van een dwangbevel verzet bij de rechtbank open, dat betekent naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet, dat het UWV dan niet meer hoeft te reageren op vragen en klachten over een dwangbevel. Een dwangbevel is een ingrijpend middel dat ernstige gevolgen kan hebben. Van de overheid mag dan ook verwacht worden dat er zorgvuldig mee omgegaan wordt. Dat verzoeker zich afvroeg of het dwangbevel wel rechtsgeldig was, acht de Nationale ombudsman begrijpelijk. Hij is van oordeel dat het UWV had moeten antwoorden op de klacht en vraag van verzoeker. Het UWV had zich ook moeten verontschuldigen voor de onzorgvuldigheid.

24. Het argument van het UWV dat het even duurde voordat alles na de troonswisseling was aangepast, overtuigt de Nationale ombudsman overigens niet. De Koningin kondigde

haar abdicatie op 28 januari 2013 aan. De Nationale ombudsman kan zich niet voorstellen, dat de juiste stempels niet al vanaf 1 mei 2013 beschikbaar hadden kunnen zijn.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam is:

ten aanzien van de afweging van het privacybelang van verzoeker gegrond wegens schending van het redelijkheidsvereiste;

ten aanzien van verzoekers klacht over het dwangbevel gegrond wegens schending van het vereiste dat de overheid actief luistert naar de burger.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 18 oktober 2013 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. uit Dordrecht met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV gevraagd op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werden betrokkenen in de gelegenheid gesteld op elkaars reactie te reageren.

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

Het UWV kon zich in de inhoud van het verslag van bevindingen vinden.

De reactie van verzoeker gaf aanleiding om het verslag van bevindingen op een enkel punt aan te vullen.

Achtergrond

1. Op 29 januari 2014 meldde EenVandaag na een peiling onder ruim 300 HR-professionals en salarisadministrateurs dat in ruim de helft van de bedrijven (53%) het aantal loonbeslagen het afgelopen jaar is toegenomen.

"Schuldeisers laten bijna 500.000 keer per jaar beslag leggen op iemands loon. Een incassobureau legt dan, in opdracht van een schuldeiser, beslag op het inkomen.

EenVandaag deed in samenwerking met de Nederlandse Vereniging van Personeelsmanagement (NVP) onderzoek onder 300 personeelsmanagers. Meer dan de helft zegt dat het aantal loonbeslagen het afgelopen jaar is toegenomen.

Financiële problemen

Bijna negen op de tien ondervraagden had het afgelopen jaar te maken met werknemers met financiële problemen. Dit kan leiden tot loonbeslag. Driekwart zegt het afgelopen jaar door werknemers te zijn benaderd met een verzoek om een lening of een voorschot.

Probleem voor werkgever

Werknemers met financiële problemen bezorgen werkgevers hoofdbrekens. Ze komen met stress naar het werk, zijn minder productief, sneller afgeleid en melden zich sneller ziek. Daarom is werkgevers, ook uit eigen belang, er veel aan gelegen een werknemer te helpen. Maar hoe ver kan een werkgever daarin gaan? Is het verstandig je werknemer een lening of voorschot te geven, of is dat juist een risico?

In EenVandaag het verhaal van een werknemer met schulden, en zijn werkgever. Daarnaast een interview met een bestuurslid van de NVP en een budgetcoach van het Nibud.

Over dit onderzoek

Aan het onderzoek, gehouden van 12 december 2013 tot 6 januari 2014, deden ruim 300 HR-professionals en salarisadministrateurs mee. 16 procent van hen is werkzaam in een organisatie met minder dan 50 werknemers, 43 procent in een organisatie met 50 tot 500 werknemers, en 41 procent in een organisatie met meer dan 500 werknemers.

Het onderzoek is door de Nederlandse Vereniging voor Personeelsmanagement & Organisatieontwikkeling (NVP), de Vereniging van Nederlandse Salarisadministrateurs (VNSa) en HR Praktijk verspreid onder hun achterban."

2013.10323