



Rapport

Datum: 2 mei 2002

Rapportnummer: 2002/132

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat UWV Gak (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV), te Hilversum, in verband met de aan haar toegekende Wajong-uitkering:

niet elke betaling standaard toelicht met behulp van een volledige specificatie,

het vanaf april 2000 niet meer mogelijk laat zijn dat verzoekster met vragen over haar uitkering rechtstreeks telefonisch in contact kan komen met de behandelend medewerker maar in eerste instantie te woord wordt gestaan door een medewerker van de klantenservice,

ondanks het feit dat verzoekster erop had gewezen dat zij een te lage uitkering ontving niet tot verhoging van die uitkering is overgegaan, maar dit pas heeft gedaan nadat verzoekster het Gak had geattendeerd op de specifieke wettelijke bepaling op grond waarvan de uitkering kon worden verhoogd (artikel 48 IWS) en

in de brieven van 27 februari 2001 en 5 april 2001 bepaalde opmerkingen heeft geplaatst die verzoekster als beledigend heeft ervaren (het gaat daarbij om de passages: "Het is niet gebruikelijk dat we voor iedere nabetaling een specificatie toesturen" en "Wij zijn van mening dat deze beslissingen voldoende duidelijk waren en dat u, zeker gezien onze uitvoerige uiteenzetting van 20 november 2000, de berekening zou kunnen herleiden").

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster ontvangt sedert 27 november 1988 een uitkering, aanvankelijk ingevolge de Algemene arbeidsongeschiktheidswet (AAW) en na opheffing van die wet per 1 januari 1998 ingevolge de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong), berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%. In 1997 is zij voor een vast aantal uren per week gaan werken als Alphahulp. In 1999 kreeg zij er een tweede werkgever bij voor een wisselend aantal uren per week en daarmee ook met wisselende inkomsten. In verband met het feit dat het totale bedrag aan inkomsten pas na afloop van een gewerkte periode bekend was, kon Gak Nederland BV (hierna: het Gak) de hoogte van de uitkering ook eerst na die gewerkte periode vaststellen. Dit had weer tot gevolg dat verzoekster de ene maand meer verdiende dan overeenkomstig het uitkeringspercentage behorend bij haar mate van arbeidsongeschiktheid en de op deze manier onverschuldigd betaalde uitkering moest terugbetalen en de andere maand minder inkomsten had dan overeenkomstig dit uitkeringspercentage en daarmee recht kreeg op een nabetaling van haar uitkering.

2. Dit leidde ertoe dat verzoekster op 13 oktober 2000 een klacht bij het Gak indiende omdat zij niet tevreden was over de wijze waarop haar uitkering werd behandeld. Zij verzocht om een rectificatie omdat het Gak in een beschikking had opgenomen dat haar inkomsten per 1 april 2000 waren gewijzigd. Deze stelling klopte volgens haar niet omdat haar inkomsten iedere maand anders waren en ze daarvoor ook iedere maand loonstroken opstuurde. Verder verzocht zij om specificaties van en een toelichting op een zestal (na)betalingen. Het Gak beantwoordde verzoeksters brief uitgebreid met het schrijven van 20 november 2000. In die brief heeft het Gak een overzicht gegeven van verzoeksters inkomsten en de gevolgen van die inkomsten op haar uitkering over de periode maart 1999 tot en met augustus 2000.

3. Op 20 februari 2001 zond verzoekster een brief aan het Gak waarin zij aangaf dat zij een specificatie had ontvangen waar zij zich over verbaasde en drie nabetalings zonder specificatie. Zij had getracht de behandelend medewerkster aan de telefoon te krijgen maar dat was niet gelukt. Verzoekster was op 18 december 2000 gestopt met werken en nu bleek (volgens de specificatie van februari 2001 die zij wel ontvangen had) haar uitkering nog altijd gekort te worden. Verzoekster wees het Gak nog eens op de nette manier waarop het Gak haar vorige klacht had behandeld en sprak de hoop uit dat het Gak niet op de oude voet doorging. Volgens haar heeft zij er recht op en behoefte aan om op een volledige wijze geïnformeerd te worden over de berekening van haar uitkering. In het antwoord stelde het Gak dat het niet gebruikelijk is dat er voor iedere nabetaaling een specificatie wordt gezonden, dat de nabetalings verband hielden met twee beslissingen die zij had ontvangen en dat de uitkering was gekort omdat verzoekster gestopt was met werken (het inhouden van de loonheffingskorting).

4. De laatste reactie van het Gak was de aanleiding dat verzoekster op 11 maart 2001 een nieuwe klachtbrief naar het Gak zond. Zij klaagde erover dat zij nog altijd zonder specificatie of uitleg nabetalings ontving, dat zij vanaf januari 2001 geen volledige uitkering ontving hoewel zij gestopt was met werken en dat zij op een brief die zij aan de behandelend medewerkster had gezonden een reactie ontving van de afdeling Klantenservice, welke zij als een belediging had ervaren omdat haar vragen niet (naar behoren) werden beantwoord. Volgens haar was een specificatie wel het minste wat zij nodig had om enigszins wijs te worden uit de betalingen van het Gak en zij voelde zich nu door de medewerker van de afdeling Klantenservice afgepoeierd. Verder benadrukte zij dat zij ook bruto nog altijd geen volledige uitkering ontving. Op 5 april 2001 antwoordde het Gak dat verzoekster aan de hand van de brief van het Gak van 20 november 2000 de hoogte van de uitkering waar zij recht op had na de maand augustus 2000 had kunnen herleiden. Aan de hand van getoonde berekeningen liet het Gak zien dat de uitkering goed was vastgesteld; dit gedeelte van verzoeksters klacht werd dan ook ongegrond verklaard. Voor de wijze waarop verzoekster door de afdeling Klantenservice te woord was gestaan betuigde het Gak spijt en bood het Gak haar verontschuldiging aan.

5. Op de laatste antwoordbrief van het Gak reageerde verzoekster met haar brief van 29 april 2001. Aan de hand van een voorbeeld (in een beslissing stond dat zij een bepaald bruto bedrag te goed had, hoe kon ze een later op haar girorekening bijgeschreven netto nabetaling dan tot dat bruto bedrag herleiden?) betoogde verzoekster nog eens dat zij van mening is dat het Gak elke nabetaling van een specificatie moet doen vergezellen. Twee andere nabetalingen waren voor haar - na de laatste brief van het Gak - nog altijd niet te herleiden. Verder gaf zij in haar brief aan dat haar bruto uitkering vanaf 18 december 2000 f 1.925,53 per maand zou moeten bedragen en niet f 1.780,89 en dat zij van het Gak de toezegging zou willen krijgen dat zij bij vragen weer de behandelend medewerkster zou kunnen benaderen. Het Gak antwoordde bij brief van 31 mei 2001. Het was volgens het Gak niet mogelijk standaard de nabetalingen van specificaties te voorzien. Het Gak erkende dat er in de toelichting in de brief van 5 april 2001 een onduidelijkheid stond, maar de berekening van de bruto uitkering was volgens het Gak wel juist: het uitkeringsbedrag zou f 1.923,35 bruto per maand zijn als de voor de maand mei gereserveerde vakantietoeslag er bij zou worden opgeteld. Het functioneren van de afdeling Klantenservice werd door het Gak nog eens toegelicht: alle vragen komen daar binnen en worden zo goed mogelijk beantwoord, bij meer ingewikkelde kwesties wordt er doorverbonden met de behandelend medewerker of doorgegeven dat die medewerker later op de vraag terugkomt.

6. De laatste reactie van het Gak was voor verzoekster aanleiding om op 21 juni 2001 een nieuwe brief naar het Gak te sturen. Omdat het Gak ondanks haar eerdere verzoeken ontkende dat haar uitkering te laag was vastgesteld, had verzoekster daar zelf onderzoek naar verricht. Zij was erachter gekomen dat zij vanaf 18 december 2000 recht had op een 'kopje' op haar uitkering op grond van het gestelde in artikel 48 Invoeringswet stelselherziening sociale zekerheid (zie Achtergrond, onder 1.). Zij verzocht het Gak haar dit 'kopje' toe te kennen en over de achterliggende periode na te betalen inclusief de wettelijke rente. Het Gak antwoordde haar op 11 juli 2001 dat zij inderdaad recht had op het 'kopje' en dat zij op korte termijn een nabetaling inclusief wettelijke rente tegemoet kon zien. Het Gak gaf verder aan dat verzoekster in 2000 niet aan één van de voorwaarden voldeed om voor het 'kopje' in aanmerking te komen (namelijk indeling in tariefgroep 2) en dat deze laatste voorwaarde per 1 januari 2001 gewijzigd was in 'gebruik maken van de algemene heffingskorting', waar verzoekster vanaf 1 januari 2001 aan voldeed.

II. Ten aanzien van het niet standaard toelichten van elke betaling met behulp van een volledige specificatie

1. Volgens UWV Gak laat het automatiseringssysteem niet toe dat er standaard bij elke (na)betaling een specificatie wordt verzonden. Bij lopende uitkeringen kan het systeem wel een specificatie maken, maar bij nabetalingen moet dit handmatig worden opgesteld. UWV Gak heeft wel aangegeven dat het altijd bereid is op verzoek een specificatie of nadere uitleg bij een betaling of een beslissing te geven. Dit laatste heeft het Gak ook aangetoond in het geval van verzoekster: verschillende keren heeft het Gak op verzoek van

verzoekster zeer uitvoerige schriftelijke toelichtingen gegeven. Dit bleek echter voor verzoekster niet toereikend, omdat er na de toelichting die betrekking had op een aantal maanden er wel weer een nabetaling volgde welke betrekking had op een volgende maand die nog niet gespecificeerd was. UWV Gak heeft aangegeven dat het technisch niet onmogelijk is om het systeem op dusdanige wijze aan te passen dat er bij elke betaling een specificatie meegaat. Bij het opzetten van het systeem in het verleden is er uit effectiviteits- en efficiency-overwegingen voor gekozen om dat niet te doen. Daarbij is onder meer overwogen dat het enerzijds altijd mogelijk is om op verzoek een specificatie op te stellen en dat het anderzijds ook nog maar de vraag is hoe vaak uitkeringsgerechtigden over hetzelfde (in het geval dat een uitkering over langere tijd niet verandert) geïnformeerd willen worden. Bij het opzetten van gezamenlijke systemen zal het UWV een standpunt moeten innemen ten aanzien van de informatieverstrekking, waar de specificatie van betalingen deel van uit maakt, aan de uitkeringsgerechtigden. In het kader van het onderzoek van de klacht van verzoekster is er geïnterviewd hoe de andere UWV-onderdelen met de specificaties omgaan. UWV Bouwnijverheid gaat daarin het verst: bij iedere betaling wordt er automatisch een specificatie verstrekt. UWV Cadans en USZO doen dat uitsluitend als er wijzigingen zijn ten opzichte van de vorige betaling en UWV GUO verstrekt bij betalingen in het kader van de WAO/WAZ alleen op verzoek specificaties en bij ZW/WW-betalingen altijd.

2. In geen enkele werknemersverzekeringwet is een bepaling opgenomen waar met zoveel woorden staat dat de uitkeringsinstantie aan de uitkeringsgerechtigden van de betalingen specificaties moet verstrekken. Wel is in de wet vastgelegd dat de verzekerden door de uitkeringsinstantie geïnformeerd moeten worden. Voor de situatie tot 1 januari 2002 was dat geregeld in artikel 38, eerste lid, onder f van de Organisatiewet sociale verzekeringen (zie Achtergrond, onder 2.) waar staat dat het Landelijk instituut sociale verzekeringen tot taak heeft zorg te dragen voor informatievoorziening in verband met de uitvoering van de in onderdeel a bedoelde wetten. De Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, die de situatie regelt vanaf 1 januari 2002, gaat iets verder. Daar staat in artikel 30, eerste lid, onder d (zie Achtergrond, onder 3.), dat het UWV tot taak heeft zorg te dragen voor gevraagde en ongevraagde verstrekking van deugdelijke informatie aan onder meer uitkeringsgerechtigden in verband met de uitvoering van de in onderdeel a genoemde verzekeringen.

Informatieverstrekking aan de uitkeringsgerechtigden moet op een zodanige manier zijn ingericht dat deze kunnen weten hoe hun uitkering is opgebouwd en dat zij ontvangen betalingen kunnen herleiden. Dit is ook van belang als het UWV de uitkeringsgerechtigden wil houden aan de in alle uitkeringswetten opgenomen verplichting tot verstrekken van inlichtingen. Immers als een uitkeringsgerechtigde aan de hand van ontvangen specificaties weet hoe zijn uitkering is opgebouwd en ook bij iedere betaling een dergelijke specificatie ontvangt, kan hij eerder ontdekken en daar melding van doen als er door het UWV fouten zijn gemaakt of als er andere zaken aan de orde zijn die van invloed kunnen

zijn op zijn uitkering waarvan hij het UWV in kennis moet stellen. Als er bij elke betaling standaard een specificatie wordt aangeleverd kan het UWV daar zelf ook profijt van hebben, want een UWV-medewerker zal eerder kunnen ontdekken dat er iets verkeerd is gegaan als hij een specificatie voor zich heeft. Dit laatste had ook in geval van verzoekster aan de orde kunnen zijn: zij moest na heen en weer geschrijf met het Gak zelf ontdekken dat het Gak had verzuimd haar het zogenaamde 'kopje' toe te kennen. Het Gak is in zijn informatieverstrekking naar verzoekster toe tekort geschoten door niet standaard elke betaling toe te lichten met een specificatie.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet in het voorafgaande aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

III. Ten aanzien van het vanaf april 2000 niet meer mogelijk laten zijn dat verzoekster met vragen over haar uitkering rechtstreeks telefonisch in contact kan komen met de behandelend medewerker maar in eerste instantie te woord wordt gestaan door een medewerker van de afdeling Klantenservice

UWV Gak erkent dat het inderdaad niet meer mogelijk is dat uitkeringsgerechtigden met vragen rechtstreeks met de behandelend medewerker in contact kunnen komen. Als een verzekerde contact zoekt met UWV Gak wordt hij eerst te woord gestaan door een medewerker van de afdeling Klantenservice. Deze afdeling is in veel gevallen in staat om zonder een dossier vragen van verzekerden naar behoren te beantwoorden. In die gevallen dat de vragen niet zonder een dossier beantwoord kunnen worden of dat meer inhoudelijke kennis is vereist, wordt het telefoongesprek alsnog doorverbonden met de behandelend medewerker of wordt de vraag genoteerd en de toezegging gedaan dat hier later telefonisch of schriftelijk op terug zal worden gekomen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat de medewerkers van de uitkeringsafdelingen minder afgeleid worden door telefoontjes en efficiënter aan andere zaken kunnen werken.

De Nationale ombudsman kan zich vinden in deze werkwijze van UWV Gak. Dit neemt niet weg dat de uitvoering van deze werkwijze in geval van verzoekster tekort is geschoten. Als verzoekster beter was geïnformeerd door de afdeling Klantenservice of na doorverbinding met de behandelend medewerker (de claimbeoordelaar), had ten minste een gedeelte van de nu gevoerde uitgebreide correspondentie achterwege kunnen blijven. Een medewerker van de afdeling Klantenservice zal altijd bij zich zelf te rade moeten gaan of hij een vraag zelf kan beantwoorden of moet doorverbinden met de behandelende afdeling. Bij te snel/veel doorverbinden valt het effect van een afdeling Klantenservice weg; bij het zelf beantwoorden van vragen en het 'weghouden' van klanten van de behandelend medewerkers ontstaat het risico van ontevreden klanten. In geval van verzoekster is er geen juiste afweging gemaakt waardoor zij het gevoel kreeg afgescheept te worden en er bij haar onduidelijkheden bleven bestaan. In een direct gesprek met verzoekster had de

behandelend medewerker misschien alle vragen kunnen beantwoorden.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het feit dat het Gak niet tot verhoging van verzoeksters uitkering is overgegaan toen zij het Gak erop had gewezen dat haar uitkering te laag was, maar dit pas had gedaan toen verzoekster het Gak gewezen had op de specifieke wettelijke bepaling op grond waarvan de uitkering kon worden verhoogd

Nadat verzoekster op 18 december 2000 haar werkzaamheden had gestaakt, kreeg zij weer recht op een ongekorte uitkering. Zij heeft het Gak er in haar brieven van 20 februari 2001, 11 maart 2001 en 29 april 2001 op gewezen dat de Wajong-uitkering die zij ontving te laag was. Het Gak antwoordde iedere keer dat de berekening wel goed was: aanvankelijk (brieven van 27 februari 2001 en 5 april 2001) stelde het Gak dat een door verzoekster geconstateerd verschil te maken had met wijziging in de tariefgroep, in de brief van 31 mei 2001 bracht het Gak naar voren dat de door verzoekster bedoelde hogere uitkering misschien de uitkering inclusief vakantietoeslag is. Pas nadat verzoekster na eigen onderzoek er achter kwam dat het verschil veroorzaakt werd door een zogenaamd 'kopje' op haar uitkering, waar zij op grond van het gestelde in artikel 48 van de Invoeringwet stelselherziening sociale zekerheid (zie Achtergrond, onder 1.) recht op heeft, en zij het Gak daar op gewezen had met haar brief van 21 juni 2001, gaf het Gak toe dat zij gelijk had.

UWV Gak erkent dat deze verhoging spontaan had moeten worden onderkend en dat dit dan ook foutief beoordeeld is. Door te erkennen dat de beoordeling foutief is geweest en dat UWV Gak daarmee richting verzoekster tekortgeschoten is, heeft UWV Gak zelf al een oordeel uitgesproken.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het plaatsen van opmerkingen in bepaalde brieven die verzoekster als beledigend heeft ervaren

Het handelt zich hier om de toonzetting in de brieven van 27 februari 2001 en 5 april 2001 en in het bijzonder om de volgende passages:

“Het is niet gebruikelijk dat we voor iedere nabetaling een specificatie toesturen”;

“Wij zijn van mening dat deze beslissingen voldoende duidelijk waren en dat u, zeker gezien onze uitvoerige uiteenzetting van 20 november 2000, de berekening zou kunnen herleiden”.

De eerste passage (uit de brief van 27 februari 2001) staat volgens verzoekster haaks op de vele fouten in de brief van het Gak en de tweede passage (uit de brief van 5 april 2001)

is volgens verzoekster beledigend omdat zij op dat moment al enige tijd bezig is om basale informatie over haar uitkering van het Gak te verkrijgen. UWV Gak geeft in zijn reactie op de klacht aan dat het betreurt dat de brieven geen volledig antwoord op de vragen van verzoekster gaven. Het Gak hoopte met de uitleg in de brieven te bereiken dat het voor verzoekster duidelijk werd wat de gevolgen van haar verdiensten op haar bruto uitkering waren. De door verzoekster geciteerde passages zijn naar de mening van de Nationale ombudsman niet beledigend voor verzoekster. Immers, UWV Gak heeft binnen de context zijn visie op een zakelijke manier aan verzoekster kenbaar gemaakt zonder haar in eer of goede naam te schaden. Een dergelijk optreden voldoet aan de geldende maatschappelijke normen.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV) te Hilversum, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (tot 1 januari 2002: het Landelijk instituut sociale verzekeringen), is gegrond wat betreft het niet standaard toelichten van iedere betaling met behulp van een specificatie en het niet eerder overgaan tot verhoging van de uitkering van verzoekster dan nadat verzoekster UWV Gak had gewezen op de specifieke wettelijke bepaling. De klacht is niet gegrond wat betreft het niet meer mogelijk laten zijn dat verzoekster met vragen rechtstreeks in contact kan komen met de behandelend medewerker maar eerst te woord wordt gestaan door een medewerker van de afdeling Klantenservice en het plaatsen van bepaalde opmerkingen in brieven die verzoekster als beledigend heeft ervaren.

AANBEVELING

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) wordt in overweging gegeven om te bevorderen dat bij het opzetten en inrichten van de UWV-uitkeringsbetaalsystemen de mogelijkheid wordt gecreëerd dat bij iedere betaling automatisch een specificatie wordt aangeleverd en dat deze specificatie standaard aan de uitkeringsgerechtigde wordt toegezonden of dat de uitkeringsgerechtigde er in brieven en besluiten van het UWV op wordt gewezen dat hij deze specificatie altijd kan opvragen.

Onderzoek

Op 2 oktober 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw T. te Laren, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV (per 1 januari 2002: UWV Gak) te Hilversum.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (per 1 januari 2002 de rechtsopvolger van het Landelijk instituut sociale verzekeringen), werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd Gak Nederland BV een aantal specifieke vragen gesteld en werd bij de andere uitvoeringsinstellingen (vanaf 1 januari 2002 ook onderdeel van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: Cadans Uitvoeringsinstelling BV, USZO BV, SFB Uitvoeringsorganisatie Sociale Verzekering NV en GUO Uitvoeringsinstelling BV) aanvullende informatie opgevraagd.

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

UWV Gak deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster ontvangt sedert 27 november 1988 een uitkering, aanvankelijk ingevolge de Algemene arbeidsongeschiktheidswet (AAW) en na opheffing van die wet per 1 januari 1998 op grond van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong), berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100%. In 1997 is verzoekster voor een vast aantal uren per week gaan werken als Alphahulp. In 1999 kreeg zij er een tweede werkgever bij voor een wisselend aantal uren per week en daarmee ook met wisselende inkomsten. In verband met het feit dat het totale bedrag aan inkomsten pas na afloop van een gewerkte periode bekend was, kon Gak Nederland BV (hierna: het Gak) de hoogte van de uitkering ook eerst na die gewerkte periode vaststellen. Dit had weer tot gevolg dat verzoekster de ene maand meer verdiende dan overeenkomstig het uitkeringspercentage behorend bij haar mate van arbeidsongeschiktheid en de op deze manier onverschuldigd betaalde uitkering moest terugbetalen en de andere maand minder inkomsten had dan overeenkomstig dit uitkeringspercentage en daarmee recht kreeg op een nabetaling van haar uitkering.

2. Op 13 oktober 2000 zond verzoekster aan het Gak de volgende klachtbrief:

“Bij deze dien ik een klacht in tegen de manier waarop, vanaf april jl. door GAK-Hilversum mijn uitkering is behandeld. Mijn klacht omvat het volgende:

- In een door u op 19 sept 2000 verstuurd beschikking (...) beweert u dat per 1 april 2000 mijn inkomsten zijn gewijzigd. Mijn inkomsten zijn iedere maand anders (daarom stuur ik ook iedere maand mijn loonstrookje op) maar globaal gezien is echter mijn inkomen over heel 2000 hetzelfde gebleven; er is geen sprake van een structurele inkomensstijging per april 2000.

Wat wel, vanaf april 2000, is veranderd, is de hoogte van de aan mij uitbetaalde (gedeeltelijke) uitkering. Vanaf april 2000 kreeg ik (netto) zo'n f 200,- meer dan daarvoor. In mei heb ik om die reden de afdeling WAO/Wajong van GAK-Hilversum gebeld en gezegd dat mijn uitkering opeens veel hoger was dan daarvoor. Door de medewerker die ik aan de telefoon had is mij verzekerd dat dit nieuwe, hogere bedrag correct was.

Nu is fouten maken menselijk, en ik heb geen enkel bezwaar tegen het terugbetalen van door u verkeerd berekende en teveel uitbetaalde bedragen. Maar ik ben erg boos over de bewering dat per 1 april 2000 mijn inkomen is veranderd. Het is duidelijk dat de persoon die per 1 april 2000 mijn uitkering heeft berekend fouten heeft gemaakt.

Ik wil daarom van u een schriftelijke rectificatie ontvangen, waarin staat dat door het GAK vanaf 1 april 2000 mijn uitkering verkeerd is berekend en ik wil schriftelijke excuses van u voor de bewering dat vanaf 1 april 2000 mijn inkomen is veranderd.

- Op 29 september 2000 heeft u mij een tweede beschikking gestuurd (...), waarin staat welk bedrag, over de periode van 1 april 2000 tot 1 augustus 2000, teruggevorderd wordt. Het is mij niet duidelijk hoe u aan dit bedrag komt, en dat komt omdat mij een aantal gegevens ontbreken, die ik wel behoor te hebben. Het gaat om de volgende zaken:

- De specificatie van een terugvordering van december 1999. (...). Dit bedrag heb ik in december 1999 terugbetaald, maar de (...) beloofde 'officiële berichtgeving' heb ik nooit ontvangen.

- Ik heb in maart, april en juli 2000 nabetalings ontvangen, en in de beschikking van 29 september wordt ook nog gesproken van een nabetaling over juni 2000. Het is mij absoluut onduidelijk waarom ik deze nabetalings heb ontvangen, ik heb hier nooit enig bericht van gekregen, en bovendien heb ik over geen van deze 4 nabetalings een specificatie ontvangen.

- In augustus 2000 is de hoogte van de aan mij uitbetaalde (gedeeltelijke) uitkering veranderd. Over dit nieuwe bedrag heb ik ook geen specificatie ontvangen.

- Verder is het mij niet duidelijk met mijn loon van welke maand mijn uitkering van een bepaalde maand verrekend wordt. Ter verduidelijking: mijn loon van bijvoorbeeld

september krijg ik eind oktober uitbetaald. Dan stuur ik ook mijn loonstrookje op, zodat dit verrekend wordt met... mijn uitkering van november? of december?

Ik zou dit graag precies van u vernemen, want sinds de laatste ontwikkelingen acht ik het nodig zelf na te rekenen of uw berekeningen kloppen.

Ik wil hier aan toevoegen dat ik, tot 1 april 2000, geen klachten had over de manier waarop mijn uitkering behandeld werd. Ik werd, bij vragen of opmerkingen, door de medewerkers van de afdeling WAO klantvriendelijk en m.i. deskundig te woord gestaan en had er vertrouwen in dat mijn uitkering goed werd berekend. Ik hoop dit in de toekomst ook weer te mogen verwachten.

Resumerend vraag ik van u het volgende:

- Een schriftelijke rectificatie en dito excuses voor de hierboven door mij vermelde foutieve bewering.
- 6, hiervoor genoemde, specificaties.
- Informatie over met welk loon de uitkering van een bepaalde maand is verrekend.
- De reden van de 4, hiervoor genoemde, nabetalingsen.

Ik verwacht al deze dingen binnen 2 weken na dagtekening van deze brief van u te hebben ontvangen.

Mocht dat niet het geval zijn, dan zal ik mij met bovengenoemde klachten wenden tot het Lisv."

3. Het Gak beantwoordde deze brief op 20 november 2000 als volgt:

"Teneinde op uw vragen in te gaan en de gang van zaken te verduidelijken, geven wij u als eerste hieronder een uitgebreid overzicht van uw verdiensten waarmee wij uw uitkering steeds hebben herberekend. Zoals u in dit overzicht kunt zien, dienen wij elke maand te bekijken hoe uw verdiensten zich verhouden tot uw maatvrouwloon. Dit maatvrouwloon geeft weer het loon dat u zou kunnen verdienen indien u niet arbeidsongeschikt zou zijn. Door uw verdiensten af te trekken van uw maatvrouwloon verkrijgen wij uw verlies aan verdiensten. Door dit verlies aan verdiensten vervolgens weer af te zetten tegen uw maatvrouwloon berekenen wij iedere maand uw (fictieve) mate van arbeidsongeschiktheid.

Maart '99 Alphahulp 230,70 2551,85-1348,99

R. 1118,29 —————x100%=47% (45-55%) Totaal per maand 1348,99 2551,85

April '99 Alphahulp 230,70 2551,85- 741,97

R. 511,27 —————x100%=71% (65-80%) Totaal per maand 741,97 2551,85

Mei '99 Alphahulp 230,70 2551,85-1420,86 R. 1190,16 —————x100%=44%
(35-45%) Totaal per maand 1420,86 2551,85

Juni '99 Alphahulp 230,70 2568,08-1318,56
. 1087,86 —————x100%=48% (45-55%) Totaal per maand 1318,56 2568,08

Juli '99 Alphahulp 148,52 2568,08-1147,22 R. 998,70 —————x100%=55%
(55-65%) Totaal per maand 1147,22 2568,08

Augustus '99 Alphahulp 148,52 2568,08 -1465,28
. 1316,76 —————x100%=43% (35-45%) Totaal per maand 1465,28 2568,08

September '99 Alphahulp 148,52 2568,08-1200,94
. 1052,42 —————x100%=53% (45-55%) Totaal per maand 1200,94 2568,08

Oktober '99 Alphahulp 148,52 2568,08-1251,51
. 1102,99 —————x100%=51% (45-55%)

Totaal per maand 1251,51 2568,08

November '99 Alphahulp 148,52 2568,08-1246,74
. 1098,22 —————x100%=51% (45-55%)

Totaal per maand 1246,74 2568,08

December '99 Alphahulp 148,52 2568,08-1385,91 R. 1237,39
—————x100%=46% (45-55%)

Totaal per maand 1385,91 2568,08

Januari '00 Alphahulp 148,52 2620,38-1184,02
. 1035,50 —————x100%=55% (55-65%)

Totaal per maand 1184,02 2620,38

Februari '00 Alphahulp 148,52 2620,38-1130,82

R. 982,30 —————x100%=57% (55-65%)

Totaal per maand 1130,82 2620,38

Maart '00 Alphahulp 148,52 2620,38-1009,52

R. 861,00 —————x100%=61% (55-65%)

Totaal per maand 1009,52 2620,38

April '00 Alphahulp 148,25 2620,38-1426,68

R. 1278,43 —————x100%=45% (45-55%)

Totaal per maand 1426,68 2620,38

Mei '00 Alphahulp 148,25 2620,38-1506,52

R. 1358,27 —————x100%=42% (35-45%)

Totaal per maand 1506,52 2620,38

Juni '00 Alphahulp 148,25 2620,38-1321,59

R. 1173,34 —————x100%=49% (45-55%)

Totaal per maand 1321,59 2620,38

Juli '00 Alphahulp 148,25 2660,69-1349,25

R. 1201,00 —————x100%=49% (45-55%)

Totaal per maand 1349,25 2660,69

Augustus '00 Alphahulp 148,25 2662,71-1334,52

R. 1186,27 —————x100%=50% (45-55%)

Totaal per maand 1334,52 2662,71

Uit het overzicht blijkt dat doordat u nu eenmaal per maand wisselende verdiensten heeft de (fictieve) mate van uw arbeidsongeschiktheid nog al eens wijzigt. Ten opzichte van bijvoorbeeld de maanden januari, februari en maart 2000 zijn uw verdiensten in april 2000 zodanig toegenomen, dat uw (fictieve) mate van arbeidsongeschiktheid per 1 april 2000 af is genomen.

Hieronder geven wij u een overzicht van de arbeidsongeschiktheidsklassen, waarnaar de door u in eerste instantie ontvangen uitkering is berekend en berekend had moeten worden.

Maand U heeft ontvangen U had moeten ontvangen

Maart '99 80-100% 45-55%

April '99 55-65% 65-80%

Mei '99 55-65% 35-45%

Juni '99 45-55% 45-55%

Juli '99 45-55% 55-65%

Augustus '99 45-55% 35-45%

September '99 45-55% 45-55%

Oktober '99 45-55% 45-55%

November '99 35-45% 45-55%

December '99 35-45% 45-55%

Januari '00 35-45% 55-65%

Februari '00 35-45% 55-65%

Maart '00 35-45% 55-65%

April '00 55-65% 45-55%

Mei '00 55-65% 35-45%

Juni '00 55-65% 45-55%

Juli '00 55-65% 35-45%(*correctie volgt nog)

Augustus '00 35-45% 45-55%

De terugvordering over de periode 1 april tot 1 augustus 2000, waarover wij u met onze beslissing van 29 september 2000 informeerden, ziet er gespecificeerd als volgt uit:

Maand U ontving bruto U heeft recht op bruto U ontving teveel

April 1010,51 842,16 168,35

Vakantietoeslag

over april '00 13,48

Mei '00 1010,51 673,82 336,69

Juni '00 1010,51 842,16 168,35

Juli '00 1010,51 685,34 342,78

Totaal 1029,65

In de bijlage van onze beslissing geven wij aan een bruto teveel betaald bedrag ad.

f 1197,99 en een nabetaling over juli 2000 ad. f 168,34. Per saldo heeft u derhalve

f 1029,65 bruto teveel ontvangen.

Wij merken hierbij op dat wij er bij de vaststelling van deze terugvordering van uit zijn gegaan, dat de (fictieve) klasse over juli 2000 35-45% zou zijn. Zoals wij al eerder in deze brief aangaven, moet deze klasse 45-55% zijn. Wij zullen dit nog corrigeren.

In december 1999 heeft u een bedrag ad. f 288,29 netto aan ons terugbetaald. Dit bedrag is als volgt gespecificeerd:

Maand U ontving bruto U heeft recht op bruto U ontving teveel

Maart '99 1760,66 820,85 939,81

April '99 985,06 1190,16 205,10 -/-

Mei '99 985,06 656,63 328,43

Vakantietoeslag

Juni '99 820,85 820,85 0,00

Juli '99 831,72 998,11 166,39 -/-

Augustus '99 831,72 665,33 166,39

September '99 831,72 831,72 0,00

Oktober '99 831,72 665,33 166,39 -/-

(is in juni '00 gecorrigeerd tot 831,72)

Totaal 1229,53

Correctie niet teruggevorderde garantie alleenstaande over maart '99 69,82

Totaal bruto terugvordering 1159,71

Netto bedraagt de terugvordering *f* 703,93

De netto uitkering over december 1999 die wij, door dit bedrag niet uit te betalen, met de netto terugvordering hebben verrekend, bedroeg *f* 415,64.

Het saldo ad. *f* 288,29 heeft u in december 1999 aan ons terugbetaald.

In maart 2000 ontving u een netto nabetaling ad. *f* 214,51 over de periode 1 tot en met 31 januari 2000.

Dit bedrag is als volgt gespecificeerd:

U ontving bruto U heeft recht op bruto Nabetaling (bruto)

673,82 1010,51 336,69

In april 2000 ontving u een netto nabetaling ad. *f* 429,01 over de periode 1 februari tot en met 31 maart 2000.

Dit bedrag is als volgt gespecificeerd:

Maand U ontving bruto U heeft recht op bruto Nabetaling (bruto)

Februari '00 673,82 1010,51 336,69

Maart '00 673,82 1010,51 336,69

Totaal 673,38

In juni 2000 ontving u een netto nabetaling ad. *f* 320,63 over de periode 1 oktober tot en met 31 december 1999. Zoals wij eerder in deze brief aangaven, hebben wij uw uitkering over oktober 1999 in eerste instantie gebaseerd op de (fictieve) klasse

35-45 %. Dit komt neer op een bruto uitkering ad. *f* 665,33. Hierdoor werd over oktober 1999 in eerste instantie een bedrag ad. *f* 166,39 bruto van u teruggevorderd.

De netto nabetaling ad. *f* 320,63 ziet er gespecificeerd als volgt uit:

Maand U ontving bruto U heeft recht op bruto Nabetaling (bruto)

Oktober '99 665,33 831,72 166,39

November '99 665,33 831,71 166,39

December '99 665,33 831,71 166,39

Vakantietoeslag 8 % 39,79

Totaal 538,96

In uw brief spreekt u ook over een nabetaling in juli 2000. In het telefoongesprek dat u op 15 november 2000 met één van onze medewerkers voerde, werd duidelijk dat u hiermee doelt op de nabetaling die u in juni ontving. Hierop zijn wij hiervoor al ingegaan.

Vanaf augustus 2000 hebben wij uw uitkering in eerste instantie gebaseerd op een (fictieve) klasse van 35-45%. Dit komt neer op een bruto uitkering ad. f 685,34 (netto f 515,48). Omdat wij, na de ontvangst van uw loonstrook over augustus 2000 hebben bepaald dat de (fictieve) klasse 45-55% moet zijn, dient uw uitkering f 856,73 te bedragen.

Ook over de maanden september en oktober hebben wij uw uitkering alsnog voorlopig gebaseerd op de (fictieve) klasse 45-55%. Als gevolg hiervan ontving u in oktober 2000 een netto nabetaling ad. f 327,58 over de periode 1 augustus tot en met 31 oktober 2000. Dit bedrag is als volgt gespecificeerd:

Maand U ontving bruto U heeft recht op bruto Nabetaling (bruto)

Augustus '00 685,34 856,73 171,39

September '00 685,34 856,73(voorlopig) 171,39

Oktober '00 685,34 856,73(voorlopig) 171,39

Totaal 514,17

Verder wilt u weten met welke maand uw loon over een bepaalde maand verrekend wordt. Wij corrigeren uw uitkering altijd met terugwerkende kracht naar de maand waarop uw loonstrook betrekking heeft. Bijvoorbeeld, met uw loonstrook over augustus 2000 hebben wij in oktober met terugwerkende kracht uw uitkering over augustus 2000 gecorrigeerd.

Zoals hiervoor al verwoord, baseerden wij uw uitkering over augustus 2000 in eerste instantie op de (fictieve) klasse 35-45%. Na beoordeling van uw loonstrook over augustus 2000 bleek dat de (fictieve) klasse 45-55% moest zijn. Het was beter geweest u alleen over deze maand augustus na te betalen. Nu hebben wij (wederom) ook uw uitkering over september, oktober en november op deze (fictieve) klasse 45-55% gebaseerd. Beter was geweest deze uitkeringen voorlopig te blijven baseren op de (fictieve) klasse 35-45%. Het lijkt ons namelijk beter u soms iets na te betalen, dan steeds een bedrag van u terug te moeten vorderen.

Voor het feit dat dit in het verleden en recent wederom is gebeurd, bieden wij u onze verontschuldiging aan.

Vanaf 1 december 2000 zullen wij uw uitkering voorlopig steeds gaan baseren op de (fictieve) klasse 35-45%.”

4. Op 20 februari 2001 zond verzoekster een brief aan de behandelend medewerkster van de afdeling WAO van het Gak waarin zij het volgende liet weten:

“...Ik heb verder van u een specificatie van mijn uitkering ontvangen waarover ik me zeer verbaasde en ik ontving wederom zonder enig commentaar 3 nabetalingen, zonder specificatie, en het is mij volstrekt onduidelijk waarom ik deze bedragen heb ontvangen.

Ik heb meerdere malen geprobeerd u hierover op te bellen, maar u bent zo onmogelijk aan de telefoon te krijgen, dat ik aan uw bestaan begin te twifelen.

Vandaar dus dit briefje.

Op 7 febr. jl. ontving ik een specificatie van mijn uitkering van februari, die tot mijn verbazing gekort is. Nu ben ik per 18 dec. jl. gestopt met mijn werk bij het R., ik heb over januari jl. een gekorte uitkering ontvangen, terwijl die volledig had moeten zijn en dan ontvang ik over februari nog geen volledige uitkering.

Daarnaast ontving ik op 14 febr. 3 nabetalingen zonder enige uitleg of specificatie.

Ik heb in oktober 2000 een klacht ingediend tegen deze vreemde gang van zaken, die keurig is afgehandeld, maar het is niet mijn bedoeling dat de zaken daarna op de oude voet doorgaan.

Ik heb er recht op en behoefte aan inzicht te hebben in de berekening van (de hoogte van) mijn uitkering...”

5. Het Gak beantwoordde verzoeksters brief van 20 februari 2001 met de brief van 27 februari 2001 als volgt:

“...de nabetalingen hebben betrekking op de beslissingen van 29 en 30 januari 2001. Het is niet gebruikelijk dat we voor iedere nabetaling een specificatie toesturen. En u heeft een loonbelastingverklaring ontvangen omdat u gestopt bent met werken. Wij houden daarom ook vanaf 1 januari 2001 weer loonheffingskorting in, vandaar dus dat u weer een nabetaling krijgt van een netto bedrag f 759,51...”

6. Deze brief van het Gak was voor verzoekster aanleiding om op 11 maart 2001 de volgende klachtbrief naar het Gak te sturen:

“...Tot mijn spijt moet ik me weer met meerdere klachten m.b.t. de uitvoering van mijn uitkering bij u melden.

Ik heb in oktober '00 een klachtenbrief geschreven die door u zeer correct is afgehandeld en mij voor het eerst inzicht heeft gegeven in hoe mijn gedeeltelijke uitkering wordt (werd) berekend en waar de nabetalings, die ik zonder commentaar ontving, betrekking op hebben. Ik ben erg blij met deze informatie, hoewel het mij wel bevreemdt dat ik een klachtenbrief moet schrijven om deze inlichtingen te verkrijgen.

Helaas is de uitvoering van mijn uitkering hetzelfde gebleven als vóór de klachtenbrief. Dat lijkt me toch niet de bedoeling. Ik ontvang nog steeds zonder specificatie of uitleg nabetalings waarvan het voor mij onmogelijk is te achterhalen waar zij betrekking op hebben. Bovendien heb ik vanaf januari jl. weer recht op een volledige uitkering, omdat ik met mijn werk heb moeten stoppen, maar ik heb die nog geen één keer mogen ontvangen. Dat heb ik in januari doorgegeven aan iemand van de afdeling WAO, maar tot nu toe zonder resultaat.

In februari jl. ontving ik drie nabetalings, zoals gezegd zonder specificatie, dus zonder zicht op de bruto bedragen. Ik heb recht op een nabetaaling n.a.v. een beslissing op bezwaar van 7 febr. 2001, maar daarin staat alleen het bruto bedrag vermeld. Verder is, zoals gezegd, mijn uitkering over jan. en feb. '01 zowel bruto als netto te laag geweest, en ik heb waarschijnlijk nog recht op een nabetaaling over de maand december '00.

Het lijkt mij niet de bedoeling dat het mij volstrekt onduidelijk moet zijn op hoeveel geld ik recht heb en of ik dat al ontvangen heb of niet.

Om over dit alles opheldering te krijgen, heb ik meerdere malen geprobeerd mevrouw R., die boven de post die ik van het GAK krijg, staat als behandelend persoon, aan de telefoon te krijgen, maar dit blijkt onmogelijk te zijn. Daarom heb ik haar een brief geschreven, waarin ik mijn klachten en vragen heb gezet. Ik sluit een kopie van deze brief in.

In antwoord daarop ontving ik een brief van de Klantenservice, (...), en die ik niet anders kan omschrijven dan als een belediging.

Behalve dat de heer of mevrouw F. geen zakelijke brief kan opstellen en moeite heeft met het gebruik van leestekens, heeft hij of zij ook maar de moeite genomen om twee van mijn drie vragen te beantwoorden, waarvan één met een volstrekt kul-antwoord.

Hij of zij beweert namelijk dat de drie nabetalings die ik heb ontvangen betrekking hebben op de beslissingen van 29 en 30 januari '01. Dit lijkt mij onmogelijk, maar zelfs als het waar zou zijn, verduidelijkt zo'n antwoord niets voor mij. Uit de beslissing van 29 jan. '01 blijkt nl. dat over sept. en okt. '00 het bedrag dat ik aan uitkering had moeten ontvangen al gecorrigeerd (nabetaald) is in oktober en december '00. In november '00 heb ik volgens de beslissing van 29 jan. te veel uitkering ontvangen. Het lijkt me dus zeer onwaarschijnlijk dat ik daarover een nabetaaling ontvang.

De beslissing van 30 januari '00 (bedoeld wordt: '01; N.o.) gaat over mijn recht op een volledige uitkering vanaf 18 dec. '00. Het lijkt mij onmogelijk dat daar drie verschillende nabetalings uitvoertvloeiingen, en als dat al zo zou zijn, dan is dat zo onmogelijk voor mij na te gaan, dat ik nu nogmaals vraag om specificaties en uitleg van deze nabetalings.

Ik heb geen enkele boodschap aan de mededeling van de heer of mevrouw F. dat het niet gebruikelijk is voor iedere nabetaling een specificatie te sturen. Als ik om een specificatie vraag, wil ik die ook krijgen. Niet alleen heb ik daar recht op en lijkt het me een betere zaak als het wel gebruikelijk zou zijn voor iedere nabetaling een specificatie te sturen, uit bovenstaande is u hopelijk gebleken dat een specificatie wel het minste is wat ik nodig heb om nog enigszins wijs te worden uit de berekeningen en uitbetalingen m.b.t. mijn uitkering. Ik vind het al een slechte zaak dat ik keer op keer moet vragen om een specificatie, maar ik vind het echt niet kunnen dat ik in antwoord op die vraag word afgepoeierd alsof ik degene ben die zeurt.

Tenslotte heb ik van de heer of mevrouw F. geen enkel antwoord gekregen op mijn vraag waarom ik in jan. en feb. '00 (bedoeld wordt: '01; N.o.) ook bruto geen volledige uitkering heb gekregen. Aangezien dit over maart weer het geval is, weet ik niet meer wat ik nu nog moet doen om dat aan degene die mijn dossier behandelt duidelijk te maken.

Ik hoop dat u begrijpt dat ik na deze brief van de Klantenservice niet de behoefte heb om de Klantenservice te bellen met voornoemde klachten en vragen, zoals in de brief voorgesteld wordt. Ook uit eerder contact met wat zo eufemistisch Klantenservice genoemd wordt, heb ik de ervaring dat ik zelf meer inzicht heb in de berekening van mijn uitkering dan de mensen die daar werken. En sinds ik een keer ben uitgescholden door een medewerker van de Klantenservice, weiger ik helemaal nog een woord met iemand van deze afdeling te wisselen.

Toen ik begon met werken bij R., is mij door zowel de meneer die destijds mijn dossier bijhield, als de arbeidsdeskundige gezegd dat als ik iets te vragen had, ik hun altijd kon bellen.

Dat werkte prima, want ik hang bepaald niet voor elk wissewasje aan de telefoon, maar als er eens iets was sprak ik met degene die daar rechtstreeks mee te maken had en dus begreep waar ik het over had. Waardoor elk probleem in ongeveer anderhalve minuut was opgelost.

Sinds mijn dossier naar een andere persoon is gegaan, en ik geen mogelijkheid meer heb deze persoon te spreken te krijgen, gaat het allemaal niet zo soepel meer. Dat heeft mij tot nu toe veel frustratie opgeleverd en u twee klachtenbrieven.

Ik begrijp dat de Klantenservice ooit is opgezet om de mensen op de afdeling te ontlasten van telefoontjes. Maar als dat klachtenbrieven tot resultaat heeft, is het in ieder geval geen

methode om deze mensen minder werk te bezorgen.

Ik zou het prettig vinden om in de toekomst rechtstreeks contact te kunnen hebben met degene die mijn dossier behandelt en eigenlijk vind ik dat ook de enige echte service aan de klanten van het GAK.

In ieder geval vraag ik u om mij wederom opheldering te geven over de in deze brief genoemde nabetalingen. Daarnaast wil ik voortaan standaard een specificatie van elke nabetaling ontvangen en ik hoop toch vanaf april weer een volledige uitkering, waar ik recht op heb, te krijgen..."

7. Het Gak gaf met de brief van 5 april 2001 als volgt antwoord op verzoeksters tweede klachtbrief:

"...Met onze brief van 20 november 2000 hebben wij u uitvoerig geïnformeerd over de vaststelling en berekeningswijze van uw uitkering tot en met augustus 2000.

Op blad 6 van deze brief informeerden wij u reeds, dat wij uw uitkering over de maanden september, oktober en november 2000 op de (fictieve) klasse 45-55% hadden gebaseerd. Met uw brief van 30 oktober 2000 informeerde u ons over de hoogte van uw verdiensten bij R. over de maand september 2000: f 1534,57.

Wij zijn van mening dat het u, gezien onze brief van 20 november 2000, duidelijk had kunnen zijn dat de (fictieve) klasse over september 2000 35-45% had moeten zijn en dat u dus over september 2000 teveel uitkering had ontvangen.

Met onze beslissing van 20 november 2000 wordt dan ook de teveel betaalde uitkering over september 2000 van u teruggevorderd.

Op 27 november 2000 ontvingen wij de opgave van uw verdiensten over oktober 2000:

f 1442,99.

Omdat u ook aangaf dat u vanaf 23 oktober 2000 ziek was, besloten wij uw dossier voor te leggen aan onze arbeidsdeskundige. In het contact dat u op 12 december 2000 met hem had, deelde u mede dat u met uw werkzaamheden bij R. zou gaan stoppen en dat u uw werkzaamheden als Alphahulp weer zou gaan oppakken.

Op 5 januari 2001 ontvingen wij uw brief van 29 december 2000, waarin u aangeeft dat u uw werkzaamheden bij R. per 18 december 2000 heeft beëindigd.

Tevens informeert u ons over uw werkhervatting als Alphahulp voor 2½ uur per week en de hoogte van uw verdiensten over november 2000: f 1838,88.

Aangevuld met uw brief van 4 januari 2001, met daarin een opgave van uw verdiensten als Alphahulp, leggen wij uw zaak wederom voor aan onze arbeidsdeskundige. Deze heeft op 25 januari 2001 telefonisch contact met u gehad.

Uit de rapportage van onze arbeidsdeskundige blijkt dat de (fictieve) klasse over september 35-45%, over oktober 45-55% en over november 25-35% moet zijn.

Tevens blijkt uit zijn rapportage dat alleen uw verdiensten als Alphahulp per 18 december 2000 niet leiden tot een fictieve klassenindeling, maar resulteren in een volledige uitkering. Dit alles heeft geresulteerd in onze beslissingen van 29 en 30 januari 2001.

Wij zijn van mening dat deze beslissingen voldoende duidelijk waren en dat u, zeker gezien onze uitvoerige uiteenzetting van 20 november 2000, de berekening zou kunnen herleiden.

Op 2 februari 2001 ontvingen wij uw laatste opgave van uw verdiensten bij R. over december 2000: f 1666,97. Zoals u zelf kunt narekenen, leiden deze verdiensten tot een (fictieve) klasse van 35-45%.

Gespecificeerd zien de betalingen er als volgt uit:

Maand U ontving bruto U had recht op bruto Verschil

September 2000 856,73 (45-55%) 685,34 (35-45%) 171,39-

Oktober 2000 856,73 (45-55%) 856,73 (45-55%) 0,00

November 2000 856,73 (45-55%) 514,73 (25-35%) 342,56-

December 2000 685,34 (35-45%) 370,24 (35-45%)

787,90 (80-100%) 472,80

Januari 2001 712,31 (35-45%) 1780,89 (80-100%) 1068,58

Nabetaling begin februari 2001 1198,82

U verwijt ons dat u vanaf januari 2001 nog steeds geen volledige uitkering heeft ontvangen. Zoals uit bovenstaande specificatie blijkt heeft u begin februari 2001 een nabetaling ontvangen, die betrekking heeft op een volledige uitkering vanaf 18 december 2000. De uitkering die u, half februari, over februari 2001 ontving, had betrekking op een volledige bruto uitkering: f 1780,89.

Wij achten uw klacht op dit punt derhalve ongegrond.

Tevens verwijt u ons dat uw uitkering over januari en februari 2001 netto te laag is geweest. Naar aanleiding van de loonbelastingverklaring die wij op 23 februari 2001 van u ontvingen, hebben wij u eind februari een bedrag ad. f 759,51 aan loonheffing over januari en februari 2001 nabetaald.

Ook dit deel van uw klacht achten wij ongegrond.

Naar aanleiding van uw brief van 20 februari 2001 stuurden wij u onze brief van 27 februari 2001. Het spijt ons dat deze brief geen volledig antwoord gaf op al uw vragen. In deze brief gaven wij al opheldering over twee nabetalingen die in februari zijn verricht: bruto f 1198,82 en loonheffing f 759,51.

De derde nabetaling ad. f 171,39 bruto (netto f 105,47) had betrekking op de maand juli 2000. Deze correctie kondigden wij reeds aan op de bladzijden 3 en 4 van onze brief van 20 november 2000.

Dit bedrag wordt ook bedoeld in onze beslissing op bezwaar van 7 februari 2001:

- De terugvordering was oorspronkelijk f 1197,99
- De terugvordering moet zijn f 858,25
- Verschil f 339,74
- Correctie over juni 2000 (zie beslissing 29-09-00) f 168,34
- Te corrigeren (na te betalen) (0,01 afrondingsverschil) f 171,39

Ook met betrekking tot het laatste deel van uw brief, dat handelt over onze bereikbaarheid en de onvolledige wijze waarop u te woord bent gestaan, moeten wij u onze spijt betuigen en onze verontschuldiging aanbieden.”

8. Naar aanleiding van het antwoord van het Gak van 5 april 2001 zond verzoekster op 29 april 2001 de volgende brief aan het Gak:

“...Ik ben het geheel met u eens dat, zoals u in uw brief beweert, het dankzij uw brief van 20 nov. 2000 mij duidelijk had kunnen zijn dat ik over de maand sept. 2000 teveel uitkering had ontvangen. Dit was mij ook duidelijk. In de beslissing van 20 nov. 2000 wordt dit bedrag teruggevorderd en aangezien die terugvordering gespecificeerd is, en er dus ook een netto bedrag vermeld staat, is het mij ook duidelijk dat dit bedrag op mijn uitkering van dec. 2000 (onder het kopje 'betalingen aan derden') is ingehouden. Hiervan was ik op de hoogte toen ik u mijn brief van 11 maart schreef, en dit was dan ook niet onderdeel van mijn klachten.

Vervolgens beweert u dat de beslissingen van 29 en 30 jan. 2001 voldoende duidelijk waren. Ook daarmee ben ik het volledig eens en daarover heb ik ook geen klacht ingediend.

Wat mij niet duidelijk was, was waar de drie nabetalingen van febr. 2001 betrekking op hebben. Deze drie nabetalingen bedragen netto *f* 84,86, *f* 683,14 en *f* 105,47 en zijn alle drie onder vermelding van 'nabetaling februari 2001 dk29' op 14 februari jl. op mijn girorekening bijgeschreven.

Inmiddels heb ik, dankzij uw brief van 5 april jl., de informatie dat het bedrag van

f 105,47 hoort bij het bruto bedrag van *f* 171,40 dat ik nog tegoed had n.a.v. uw beslissing op bezwaar van 7 feb. 2001. Uit de tekst van die beslissing en uw uitgebreide specificaties van 20 nov. 2000 was het mij al duidelijk dat ik nog recht had op een bedrag van bruto *f* 171,40. Het is voor mij echter onmogelijk om te weten dat deze

f 171,40 netto *f* 105,47 wordt.

Daarom vroeg ik in mijn vorige twee klachtenbrieven, en vraag ik nu dus voor de derde keer om bij elke nabetaling een specificatie te krijgen. Ik bedoel zo'n standaard uitdraaitje dat ik altijd ontvang als het bedrag van mijn maandelijkse uitkering verandert, en als mijn vakantiegeld wordt uitbetaald.

Want op zo'n specificatie staat zowel het bruto als het netto bedrag, zodat ik de bedragen die op mijn giro gestort worden (netto!) kan koppelen aan de bedragen waarvan ik (bruto!) weet dat ik ze tegoed heb.

Het verbaast mij werkelijk dat u tot nu toe op geen enkele manier op dit verzoek gereageerd heeft. Het lijkt mij dat zo'n specificatie zonder veel moeite uit elke GAK-computer kan rollen en het enige wat ik wil is er bij elke nabetaling één krijgen.

Waar de twee andere nabetalingen die ik in februari ontving (*f* 84,86 en *f* 683,14) betrekking op hebben is mij, ook na uw brief van 5 april jl. niet duidelijk. In die brief spreekt u over één nabetaling van (bruto) *f* 1.198,82. Zoals ik net heb uitgelegd, weet ik niet of de *f* 683,14 of wellicht de som van die beide nabetalingen bruto *f* 1.198,82 zijn. Bovendien klopt het bruto bedrag van *f* 1.198,82, dat u in uw brief vermeldde, niet.

Zoals ik in het begin van deze brief al schreef, heb ik het bedrag dat ik in sept. 2000 teveel ontving (bruto *f* 171,39) in dec. 2000 al terugbetaald. Het mag dus niet nogmaals door u ingehouden worden, zoals u blijkens de specificatie in uw brief van 5 april wel gedaan heeft.

Verder heb ik, volgens mijn informatie, vanaf 18 dec. 2000 maandelijks recht op bruto

f 1.925,53 en niet, waar u van uit gaat, f 1.780,89. Ik ben blij dat ik hier zelf achter ben gekomen, want niet alleen maakt u in eerste instantie de fout mij te weinig uit te betalen, u verklaart vervolgens mijn klacht, dat ik te weinig uitkering ontvang, ongegrond.

Ik verzoek u dit onmiddellijk recht te zetten.

Mijn klacht dat mijn uitkering zowel bruto als netto te laag is geweest, heeft te maken met dit verschil tussen f 1.925,53 en f 1.780,89 en niet met de aanvankelijk teveel ingehouden loonheffing, die inderdaad, zoals u beweert, begin maart aan mij nabetaald is.

Ik ga er van uit dat u het met mij eens bent dat ik - zelfs als ik bij de nabetalingsen een bruto/netto specificatie had gekregen - niet genoeg informatie had om de twee nabetalingsen (f 84,86 en f 683,14) te koppelen aan de door u bij elkaar opgetelde in te houden en na te betalen bedragen van 4 verschillende maanden. Er is mij, in februari, op geen enkele manier duidelijk gemaakt, dat deze twee bedragen niet op zichzelf staan maar blijkbaar het resultaat zijn van de verrekening van verschillende inhoudingen en nabetalingsen.

Uit de genoemde beslissingen van 29 en 30 jan. 2001 is mij duidelijk dat ik:

-over sept. 2000 het teveel ontvangen bedrag al terugbetaald heb.

-over okt. 2000 evenveel heb ontvangen als waar ik recht op heb.

-over nov. 2000 een bedrag terug moet betalen.

-vanaf 18 dec. 2000 recht heb op een volledige uitkering.

Over de periode van 1 tot 18 dec. 2000 heb ik nooit enige informatie ontvangen. Toch beweert u in uw brief van 5 april 2001 dat ik voldoende informatie had om zelf tot het in uw brief genoemde, volgens mijn informatie niet correcte, bedrag te komen.

Het is nalatigheid van uw kant dat u mij in februari jl. geen enkele informatie heeft doen toekomen over de berekeningswijze waarmee u op de genoemde twee bedragen bent gekomen. In mijn brief van 13 okt. 2000 heb ik een klacht ingediend over het ontbreken van iedere informatie bij de nabetalingsen die ik in maart, april en juli 2000 ontving. Dat ik, nadat u die brief behandeld heeft, opnieuw van u nabetalingsen ontvang, zonder dat ik voldoende informatie heb of bij die nabetalingsen krijg over hoe ze berekend zijn, of waar ze betrekking op hebben, betekent dat u niets veranderd heeft aan uw werkwijze, waarover ik in okt. 2000 geklaagd heb.

Tenslotte biedt u in uw brief van 5 april uw verontschuldiging aan voor het feit dat ik mevr. R., die mijn dossier behandelt, noch aan de telefoon kan krijgen, noch schriftelijk kan bereiken. Ik dank u zeer voor deze verontschuldiging maar zij geven mij geen enkele

garantie dat dit in de toekomst anders zal gaan. Omdat ik bij voorkeur niet met het GAK communiceer via klachtenbrieven, vraag ik u bij deze om de toezegging dat ik voortaan de persoon die mijn dossier behandelt aan de telefoon kan krijgen.

Resumerende vraag ik u het volgende:

- Uw toezegging dat ik in de toekomst bij elke nabetaling standaard een (bruto-netto)specificatie van die nabetaling krijg.
- Uw toezegging dat ik, als een nabetaling bestaat uit de som van verschillende bedragen, een specificatie van die nabetaling krijg waarin de berekening staat.
- De f 171,39, die twee maal is ingehouden, terug te ontvangen.
- Dat mijn maandelijkse uitkering door u wordt veranderd in (bruto) f 1.925,53, vanaf 18 dec. 2000.
- Uw toezegging dat ik de persoon die mijn dossier behandelt, op dit moment is dat mevr. R., aan de telefoon kan krijgen en niet automatisch doorverbonden word met de klantenservice als ik naar haar vraag.

Ik wil hier aan toevoegen dat de berekeningen van de heer S. van 20 nov. 2000 en 5 april 2001 en ook de beslissingen die ik van het GAK krijg (zoals bijvoorbeeld de hier genoemde beslissingen van 29 en 30 jan. 2001) voldoende duidelijk zijn en dat ik hierover noch nu, noch in het verleden geklaagd heb.

Ik verwacht alle 5, hierboven genoemde, zaken van u te ontvangen. Mocht u hierbij in gebreke blijven, dan zal ik mij met mijn klacht(en) wenden tot het CTSV.”

9. Het Gak beantwoordde verzoeksters brief van 29 april 2001 bij brief van 31 mei 2001 als volgt:

“...Het is voor ons helaas niet mogelijk dat wij u na elke herberekening van uw uitkering met terugwerkende kracht, standaard van een specificatie voorzien. Onze automatisering voorziet hierin namelijk niet. Wij moeten er van uitgaan dat de bedragen, die wij in onze beslissingen noemen, zodanig duidelijk zijn, dat u ze kunt herleiden. Mocht dit toch niet het geval zijn dan kunt u altijd, bij voorkeur schriftelijk, om een uiteenzetting vragen.

In onze brief van 5 april 2001 op bladzijde 2 hebben wij getracht u enerzijds een toelichting te geven op onze terugvordering over september 2000 en anderzijds op de nabetaling ad. f 1198,82.

Doordat alle bedragen die hierop betrekking hebben onder elkaar zijn vermeld, moeten wij nu achteraf tot onze spijt bekennen dat dit niet duidelijk is geweest. Het bedrag ad.

f 171,39 is dus niet twee maal ingehouden.

De bruto nabetaaling ad. f 1198,82 is opgebouwd uit de bedragen f 342,56- (nov. 2000), f 472,80 (dec. 2000) en f 1068,58 (jan. 2001).

Dit bruto bedrag ad. f 1198,82 is als volgt aan u betaald:

-bruto f 130,24 = netto f 84,86

-bruto f 1068,58 = netto f 683,14

Uw Wajong-uitkering wordt berekend naar een grondslag die gelijk is aan het wettelijk minimum loon. Momenteel bedraagt deze grondslag f 116,97 per dag.

U heeft vanaf 18 december 2000 recht op 70% van f 116,97 is f 81,88 bruto per dag.

Per maand is dit 21,75 dagen maal f 81,88 is f 1780,89.

Per dag wordt er aan vakantietoeslag gereserveerd f 81,88 maal 8% is f 6,55. Dit is per maand 21,75 dagen maal f 6,55 is f 142,46.

Totaal bedraagt uw uitkering dus f 1923,35 per maand inclusief vakantietoeslag, welke laatste in de maand mei van elk jaar wordt uitbetaald.

Wat onze telefonische bereikbaarheid betreft het volgende.

Wij streven er naar dat alle binnenkomende telefoongesprekken eerst bij onze afdeling Klantenservice binnenkomen. Deze afdeling zal proberen onze verzekerden volledig te helpen.

Voor meer ingewikkelde kwesties, zoals bijvoorbeeld verzoeken om uitgebreide specificaties, zullen zij het gesprek doorverbinden met één van de medewerkers van de uitkeringsafdeling of zij zullen de vraag doorgeven, zodat hier later schriftelijk op gereageerd kan worden. Op dit moment hebben wij de gevalsbehandeling niet aan vaste medewerkers gekoppeld. Wij kunnen u dus geen garantie geven, dat u altijd door dezelfde medewerker te woord wordt gestaan.

Ondanks het feit dat wij u niet op alle punten tegemoet kunnen treden, hopen wij dat wij u met deze brief naar behoren hebben geïnformeerd.”

10. Verzoekster reageerde op de brief van het Gak van 31 mei 2001 bij schrijven van 21 juni 2001 als volgt:

“...Zoals ik reeds in mijn brieven van 11 maart en 29 april 2001 heb aangegeven is de uitkering die ik ontvang sinds 18 dec. 2000 zowel bruto als netto te laag.

Tot twee keer toe heeft u, in uw brieven van 5 april en 31 mei 2001, dit ontkend. Daarom was ik genoodzaakt zelf uit te zoeken wat er fout is in uw berekeningen.

Aangezien ik een alleenstaande persoon ben van ouder dan 21 jaar, op wie vanaf 18 dec. 2000 weer de algemene heffingskorting van toepassing is, en ik een Wajong uitkering heb naar een arbeidsongeschiktheid van 80 tot 100% (vanaf 18 dec. 2000), heb ik vanaf 18 dec. 2000 recht op een 'kopje' op mijn uitkering als bedoeld in artikel 48 IWS (Invoeringswet Stelselherziening).

U heeft tot nu toe verzuimd mij dit kopje toe te kennen en uit te betalen.

De bruto uitkering vóór toekenning van een kopje bedraagt f 1780,89 (wat ik tot nu toe maandelijks heb ontvangen) en na toekenning van een kopje f 1925,53. Dit is het bedrag dat ik mijn brief van 29 april jl. noemde en dat is dus iets anders dan de

f 1923,35 die u in uw brief van 31 mei bij elkaar heeft geknutseld.

Ik vorder bij deze de toekenning van dit kopje vanaf 18 dec. 2000 en de nabetaling van dit kopje vanaf dezelfde datum, tot aan het moment waarop ik mijn maandelijks uitkering inclusief kopje ontvang.

Verder vorder ik de wettelijke rente over de periode 18 dec. 2000 tot de datum van gehele betaling.

Bij deze verzoek ik u om een specificatie van het door u na te betalen bedrag en om een berekening van de wettelijke rente.

Wat betreft de andere klachten uit mijn brief van 29 april jl.: ik ben absoluut niet tevreden met de antwoorden die u hierop heeft gegeven in uw brief van 31 mei 2001..."

11. Het Gak beantwoordde verzoeksters brief van 21 juni 2001 op 11 juli 2001 met de volgende brief:

"...In antwoord op uw brief van 21 juni 2001 delen wij u mede, dat u inderdaad recht heeft op een kopje als bedoeld in artikel 48 IWS.

Vorig jaar was één van de voorwaarden voor het recht op kopje indeling in tariefgroep 2 voor de loonheffing. Omdat u het hele jaar 2000 was ingedeeld in tariefgroep 0, heeft u niet met ingang van 18 december 2000, maar met ingang van 1 januari 2001 recht op een kopje. Vanaf 1 januari 2001 voldoet u aan de voorwaarden voor het recht op een kopje: u bent alleenstaand en u maakt gebruik van de algemene heffingskorting, zoals bedoeld in artikel 22 van de Wet op de loonbelasting 1964. Deze laatste voorwaarde is per 1 januari 2001 in de plaats gekomen van de voorwaarde dat u ingedeeld moet zijn in tariefgroep 2.

Binnenkort kunt u als gevolg van bovenstaande een nabetaling van ons tegemoet zien over de periode 1 januari 2001 tot 1 augustus 2001.

Het gaat hier om het volgende bedrag: Bruto *f* 1054,66

Loonheffing *f* 362,50

Inh. Ziekenf. *f* 17,92

Netto *f* 674,24

Over dit bedrag ad. *f* 1054,66 zullen wij u een bedrag ad. *f* 23,42 aan wettelijke rente vergoeden over de periode 15 januari 2001 tot 14 juli 2001.

Over het recht op een kopje en de vergoeding van de wettelijke rente ontvangt u binnenkort twee beslissingen, waartegen bezwaar openstaat...”

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt UWV Gak

1. In reactie op de klacht en een aantal vragen van de Nationale ombudsman deelde het Gak bij brief van 15 november 2001 het volgende mee:

“...Het klopt dat de (na)betaling van een uitkering niet standaard vergezeld gaat van een specificatie, omdat onze automatisering hierin niet voorziet. Met onze brief van 31 mei 2001 informeerden wij verzekerde hierover. Wij schreven haar in deze brief tevens dat wij er van uit moeten gaan dat de bedragen die wij in onze beslissingen noemen zodanig duidelijk zijn, dat ze te herleiden zijn. Mocht dit toch niet het geval zijn dan kan altijd, bij voorkeur schriftelijk, om een uiteenzetting gevraagd worden.

Wij zijn van mening dat bedragen te herleiden zijn, omdat ons computersysteem wel automatisch een specificatie afgeeft van de laatst berekende (actuele) uitkering. Op het moment dat wij een verzekerde middels een beslissing informeren dat het uitkeringspercentage met terugwerkende kracht, over een maand waarover automatisch een specificatie is verstrekt, is gewijzigd, is het mogelijk te berekenen hoe hoog de nabetaling, dan wel de teveel betaalde uitkering is. Dit is de reden waarom wij niet spontaan overgaan tot het verstrekken van een nadere schriftelijk specificatie.

Als wij verzekerde goed begrijpen is zij over het algemeen ook wel in staat om haar uitkering op bruto-basis na te rekenen en te herleiden. Het probleem is voor haar dat zij netto nabetalingen niet kan herleiden. Hiervoor hebben wij begrip. Echter, ons

betaalsysteem geeft niet automatisch specificaties af over nabetalingen. Op verzoek zijn wij altijd bereid tot specificatie of nadere uitleg over te gaan.

(...)

Het klopt dat alle verzekerden die ons bellen eerst door onze medewerkers van onze Klantenservice te woord worden gestaan. In veel gevallen zijn zij in staat, om zonder een dossier, vragen van verzekerden naar behoren te beantwoorden. In gevallen dat de vragen niet zonder een dossier beantwoord kunnen worden of specifiekere kennis nodig is, wordt het telefoongesprek doorverbonden met één van de claimbehandelaars of wordt de vraag genoteerd met de toezegging dat hier later telefonisch of schriftelijk op terug zal worden gekomen.

(...)

Het klopt dat wij eerst, nadat verzekerde ons hier in haar brief van 21 juni 2001 op had geattendeerd, een kopje ex artikel 48 IWS hebben toegekend. Een eerder verzoek om de volgens verzekerde te lage uitkering te verhogen, werd door ons foutief beoordeeld.

Het recht op een kopje wordt door ons spontaan beoordeeld. In het geval van verzekerde is deze beoordeling in eerste instantie foutief geweest.

Met onze brief van 11 juli 2001 en beslissingen van 11 en 12 juli 2001 werd dit door ons gecorrigeerd, onder vergoeding van wettelijke rente.

(...)

Zoals verwoord in onze brief van 5 april 2001 spijt het ons dat onze brief van 27 februari 2001 geen volledig antwoord gaf op alle vragen van verzekerde. Wij zijn evenwel van mening dat onze brief van 5 april 2001 dit volledig heeft rechtgezet.

In de eerste alinea van blad 2 van onze brief van 5 april 2001 schrijven wij dat wij van mening zijn dat wij met onze brief van 20 november 2000 en onze beslissingen van 29 en 30 januari 2001 voldoende duidelijk zijn geweest. Uit deze correspondentie is volgens ons duidelijk op te maken dat wij verzekerde in eerste instantie over de maanden september, oktober en november 2000 een uitkering hebben betaald naar een arbeidsongeschiktheidsklasse van 45-55% en dat deze klasse, na beoordeling van verdiensten, 35-45%, respectievelijk 45-55% en 25-35% moest zijn.

In het specifieke geval van verzekerde, waarin niet alleen correcties van de uitkering i.v.m. verdiensten aan de orde zijn, maar ook correcties i.v.m. loonheffing en correcties van de uitkering i.v.m. de reeds genoemde kopjesregeling, kunnen wij ons voorstellen dat verzekerde bij ons om een nadere uitleg verzoekt. Hieraan hebben wij dan misschien niet

in eerste instantie volledig voldaan (zie onze brief van 27 februari 2001), maar toch zeker wel in tweede instantie.

Wij handhaven ons standpunt dat wij bij (na)betalingen niet spontaan overgaan tot het verstrekken van uitgebreide uiteenzettingen en specificaties, maar dat wij zo'n (na) betaling altijd op verzoek nader uiteen willen zetten..."

2. Naar aanleiding van een aantal aanvullende vragen van de Nationale ombudsman deelde het Gak op 29 november 2001 per e-mail mee:

"...Het is inderdaad zo dat betalingen wel, maar nabetalingen niet, automatisch van een specificatie worden voorzien.

Stel wij maken vandaag (27/11) een herberekening in onze computer per 1/10, 1/11 en 1/12. In dit geval zal onze computer alleen een specificatie vervaardigen van de betaling van de lopende maand, in dit geval van december.

(...)

Het is een feit dat veel telefoontjes zonder dossier en tussenkomst van de claimbehandelaar beantwoord kunnen worden. Hierdoor worden de claimbehandelaars minder afgeleid door telefoontjes en kunnen zij efficiënter aan andere zaken werken.

(...)

In onze brief van 5 april 2001 stellen wij in de eerste alinea dat wij van mening zijn dat het verzekerde, gezien onze brief van 20 november 2000, duidelijk had kunnen zijn dat de (fictieve) klasse over september 2000 35-45% had moeten zijn en dus over september 2000 teveel uitkering werd betaald. Wij bedoelen hiermee te zeggen dat wij van mening (zijn; N.o.) dat het voor verzekerde mogelijk moet zijn om haar verdiensten uit te drukken in een (fictieve) ao-klasse. Dat het voor verzekerde niet duidelijk is wat voor gevolgen dit heeft voor haar netto uitkering en netto herberekeningen kunnen wij ons voorstellen.

Zoals al in ons eerste antwoord vermeld zijn wij altijd bereid hierop een toelichting te geven.

Deze passage heeft niets te maken met onze (correctie) brief van 11 juli 2001. In onze brief van 11 juli 2001 corrigeren wij de op één na laatste alinea van blad 2 van onze brief van 5 april 2001 waarin wij (ten onrechte) stellen dat verzekerde een volledige uitkering ontvangt.

Met andere woorden:

Daar waar wij schrijven dat het verzekerde toch duidelijk moet zijn, doelen wij op de consequenties van haar verdiensten voor haar (bruto) uitkering en bedoelen wij zeker niet

dat het haar duidelijk kan zijn waar enige netto nabetaling betrekking op heeft. Een specificatie van netto nabetalingen verstrekken wij zeker niet spontaan, maar wel op verzoek.”

3. In aanvulling hierop liet het Gak de Nationale ombudsman in een e-mail van 4 december 2001 nog het volgende weten:

“Bij de actuele lopende uitkeringen wordt geen specificatie verstrekt, de systemen laten dat niet toe. Op verzoek kan een specificatie gegeven worden, maar dat is dan handwerk...”

4. Bij de andere onderdelen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen is navraag gedaan hoe daar wordt omgegaan met het al dan niet standaard verstrekken van specificaties bij het verrichten van (na)betalingen.

UWV Cadans reageerde op 4 december 2001 per e-mail als volgt:

“UWV Cadans stuurt een uitkeringsspecificatie bij een eerste betaling aan een verzekerde. In de volgende maanden volgt er alleen een specificatie als er een afwijkend bedrag wordt overgemaakt. Steeds als het bruto bedrag (en dus ook netto) afwijkt van de vorige betaling ontvangt de betrokkene weer een betalingsoverzicht. Per 1 januari en 1 juli worden er altijd specificaties verzonden in verband met de indexeringen. En er wordt altijd in mei een specificatie verzonden van de vakantiegelduitkering. Het is een geldbesparende maatregel, aangezien er maandelijks zo'n 40 à 50.000 specificaties verzonden zouden moeten worden.

De werkgevers ontvangen wel iedere maand een overzicht van de uitkeringen die zij ontvangen. Als er een nabetaling via het systeem wordt betaald, volgt er ook een specificatie. Echter een nabetaling over een langere periode of met een ingewikkelde berekening wordt vaak buiten het normale betalingssysteem om, een zogenaamde handboeking, gedaan. Er volgt dan geen automatische specificatie. Het is dan helemaal afhankelijk van de medewerker die daar mee bezig is of die ook een overzicht voor betrokkene maakt. Meestal gebeurt dit dan alleen op verzoek van betrokkene.”

UWV USZO gaf op 10 december 2001 de volgende telefonische reactie:

“UWV USZO verstrekt alleen specificaties als er wijzigingen zijn in de (WAO-)uitkering.”

Op 12 december 2001 zond UWV GUO per e-mail de navolgende reactie:

“WAO/WAZ: (na)betalingen worden enkel en alleen op verzoek van de verzekerde c.q. andere uitkeringsinstantie gespecificeerd.

ZW/WW: alle (na)betalingen worden gespecificeerd, tenzij dit handmatig wordt tegengehouden (i.v.m. TOV's (ten onrechte verstrekt, onverschuldigde betalingen; N.o.),

correcties).”

UWV Bouwnijverheid tenslotte liet op 21 december 2001 per e-mail het volgende weten:

“Wij sturen van iedere betaling, ook van een betaling na een herziening (van voorschot naar definitief bijvoorbeeld) automatisch een betalingspecificatie. De uitvoering heeft ook de keuze deze handmatig te verstrekken, dit gebeurt meestal als iemand aangeeft de automatische niet te hebben ontvangen of (als deze; N.o.) is kwijtgeraakt. De aanleveraar (afd. WAO, ZW, WW enz.) kan echter zelf die keuze maken om automatisch te versturen. Binnen de UOSV geldt echter bovenstaande. Hoe dat straks gaat worden weet ik niet, zal voorlopig wel zo blijven. In sommige uitzonderingsgevallen gaat er niet automatisch een specificatie uit; dit is bijvoorbeeld wanneer een verrekening op een vordering ongedaan wordt gemaakt waardoor een nabetaling ontstaat. Dan moet de uitvoering handmatig een specificatie sturen.”

5. Het al dan niet standaard verstrekken van specificaties bij betalingen, was aanleiding voor de Nationale ombudsman om het Gak een nadere vraag te stellen. Bij brief van 12 december 2001 antwoordde het Gak als volgt:

“Via u kreeg ik de vraag voorgelegd of het systeem niet zodanig is aan te passen dat standaard een specificatie wordt afgegeven bij nabetaling van (een deel van) de arbeidsongeschiktheidsuitkering. Aan deze vraag ging de constatering vooraf dat de automatisering niet voorziet in de nodige ondersteuning bij het aanmaken van dergelijke specificaties.

Om te beginnen wil ik een kanttekening maken bij de constatering dat de ondersteuning tekort schiet. In het verleden is er op basis van zowel effectiviteits- als efficiency-overwegingen voor gekozen om niet standaard bij elke nabetaling een specificatie te laten vervaardigen. In eerste instantie worden uitkeringsgerechtigden bij een mutatie in hun uitkering door middel van een beslissing geïnformeerd over de hoogte van de uitkering per dag. Aansluitend volgt een specificatie van de maanduitkering indien de wijziging tot een verandering in de maanduitkering leidt. Mocht de medewerker toch een specificatie willen verstrekken, dan kan hij die in een brief aanmaken in een aan het uitkeringssysteem gekoppeld tekstverwerkingssysteem. In deze brief worden na invoering van de juiste datum automatisch de gegevens van de nabetaling verwerkt.

Naar mijn idee is hiermee voldoende ondersteuning geboden voor accurate informatievoorziening richting de uitkeringsgerechtigden. Hoewel technisch niet bij voorbaat onmogelijk, is het conform de specificaties in de vraagstelling aanpassen van het beleid een tijdrovende en mede daarom dure aangelegenheid. Het is zeer de vraag of deze aanpassingen de moeite lonen, gezien de huidige mogelijkheden. Bovendien kun je je afvragen hoe vaak een uitkeringsgerechtigde over hetzelfde geïnformeerd wil worden.

In de toekomst zal in het UWV een gezamenlijk standpunt moeten worden ingenomen over de informatievoorziening aan uitkeringsgerechtigden. De specificatie van (na)betalingen zal daar zeker onderdeel van uitmaken. De wijze waarop de toekomstige invulling zal plaatsvinden is niet alleen afhankelijk van de systemen, maar ook van de beleidskeuzen...”

Achtergrond

1. Invoeringswet stelselherziening sociale zekerheid (Wet van 6 november 1986, Stb. 597)

Hoofdstuk III. De arbeidsongeschiktheidswetten

Afdeling II. Overgangsbepalingen

Artikel 48, eerste lid:

“De persoon, die 21 jaar of ouder is, die voor de toepassing van de Toeslagenwet niet als gehuwd wordt aangemerkt en voor wie de algemene heffingskorting, bedoeld in artikel 22 van de Wet op de loonbelasting 1964, maar niet de alleenstaande-ouderkorting, bedoeld in artikel 8.15 van de Wet inkomstenbelasting 2001, van toepassing is en die recht heeft op uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen of de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten of meer van deze wetten gezamenlijk, berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 80% of meer, en berekend naar een dagloon als bedoeld in artikel 14 van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering of een vervolgdagloon als bedoeld in artikel 21b van die wet, dat ten minste gelijk is aan 70% van het minimumloon, bedoeld in artikel 13, tweede lid, van die wet, of berekend naar een grondslag die ten minste gelijk is aan 70% het minimumloon als bedoeld in artikel 8, zevende lid, van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen, of artikel 7, tweede lid, van de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, heeft recht op een verhoging van zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering, indien zijn arbeidsongeschiktheidsuitkering per dag, indien hij 21 jaar, 22 jaar, onderscheidenlijk 23 jaar of ouder is, minder bedraagt dan *f* 47,96 [per 1 juli 2001: *f* 58,38 (€ 26,49)], *f* 55,77 [per 1 juli 2001:

f 71,41 (€ 32,40)], onderscheidenlijk *f* 65,50 [per 1 juli 2001: *f* 90,19 (€ 40,93)].”

2. Organisatiewet sociale verzekeringen 1997 (Wet van 26 februari 1997, Stb. 95; vervallen per 1 januari 2002)

HOOFDSTUK 4

Het Landelijk instituut sociale verzekeringen

§ 2. Taken en bevoegdheden van het Landelijk instituut sociale verzekeringen

Artikel 38, eerste lid:

“Het Landelijk instituut sociale verzekeringen heeft tot taak:

a. uitvoering geven aan de wettelijke arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, de wettelijke ziekengeldverzekering, de wettelijke werkloosheidsverzekering, de Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria, de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, de Toeslagenwet, de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten, de wet Financiering loopbaanonderbreking, alsmede wetten die de uitvoering van deze wetten beheersen, voor zover die uitvoering niet bij of krachtens de wet aan anderen is opgedragen;

(...)

f. zorg dragen voor informatievoorziening in verband met de uitvoering van de in onderdeel a bedoelde wetten...”

3. Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet van 29 november 2001, Stb. 692; inwerking getreden per 1 januari 2002)

HOOFDSTUK 5. HET UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN

Artikel 30. Taken van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

“1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen heeft tot taak:

a. uitvoering geven aan de wettelijke arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, de wettelijke ziekengeldverzekering, de wettelijke werkloosheidsverzekering, de Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria, de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, de Toeslagenwet, de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten, alsmede wetten die de uitvoering van deze wetten beheersen, voorzover die uitvoering niet bij of krachtens enige wet aan anderen is opgedragen;

(...)

d. zorgdragen voor gevraagde en ongevraagde verstrekking van deugdelijke informatie aan werkgevers, werknemers, uitkeringsgerechtigden, verzekerden, werkzoekenden, regionale platforms, bedoeld in artikel 23, en andere belanghebbenden in verband met de uitvoering van de in onderdeel a genoemde verzekeringen en wetten alsmede de in onderdeel b bedoelde taak...”