



# Rapport

**Datum: 24 maart 2003**

**Rapportnummer: 2003/064**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het UWV, kantoor Haarlem, tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog geen beslissing heeft genomen op haar aanvraag van 4 maart 2002 voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW).

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoekster was werkzaam als administratief medewerkster toen zij in november 2000 uitviel. Na een jaar ziekte kreeg zij door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Haarlem (tot 1 januari 2003: UWV Gak; verder: het UWV), ingaande 29 november 2001 op voorschotbasis een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) toegekend. Na het onderzoek van de arbeidsdeskundige werd duidelijk dat verzoekster niet in aanmerking zou komen voor een WAO-uitkering omdat de mate van arbeidsongeschiktheid werd vastgesteld op minder dan 15%. Dit werd verzoekster bij brief van 5 februari 2002 meegedeeld en bevestigd met het besluit van 19 februari 2002. De betaling van het voorschot op de WAO-uitkering werd vervolgens per 1 maart 2002 stopgezet. Op 13 februari 2002 ging verzoekster naar het Centrum voor werk en inkomen (CWI) te Hillegom voor het aanvragen van een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW). Bij dit bezoek werden enige gegevens van verzoekster ingevoerd in een computer en zij moest voor een vervolgspraak terugkomen op 21 februari 2002. Op dat moment bleek dat zij op 13 februari 2002 geen WW-formulierenpakket had meegekregen en er moest een nieuwe afspraak worden gemaakt: 4 maart 2002.

2. Bij brief van 9 april 2002 deelde het UWV aan verzoekster mee dat haar recht op een WW-uitkering nog niet kon worden vastgesteld en dat zij tot die tijd in aanmerking werd gebracht voor een voorschot. In de maand maart 2002 had verzoekster geen geld van het UWV ontvangen. Hierdoor en omdat zij steeds te weinig voorschot had gekregen, was zij door de limietgrens van haar bankrekening gegaan en dreigde de bank met incassomaatregelen. Op 3 mei 2002 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

### II. Ten aanzien van het nemen van een beslissing op verzoeksters aanvraag van 4 maart 2002 voor een WW-uitkering

1. Het recht op een uitkering op grond van de Werkloosheidswet (verder WW) wordt door het UWV uitsluitend op aanvraag vastgesteld; de aanvraag moet worden ingediend bij het Centrum voor werk en inkomen (artikel 22, eerste en tweede lid, jo artikel 52e van de WW, zie Achtergrond). In de WW worden verschillende termijnen genoemd waar het UWV zich na ontvangst van een aanvraag aan moet houden. Als er een beschikking over de betaling

van een voorschot op de WW-uitkering wordt gegeven, dan dient deze op grond van het gestelde in artikel 127a, tweede lid, van de WW binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag te worden gedaan. Deze termijn kan op grond van het gestelde in het vijfde lid door het UWV worden verlengd, mits dat schriftelijk en onder vermelding van een nieuwe, zo kort mogelijke termijn aan de aanvrager wordt meege-deeld. Een beschikking inzake de vaststelling van de WW-uitkering moet op grond van het gestelde in artikel 127, eerste lid, van de WW worden afgegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag. Volgens het tweede lid van dat artikel is die redelijke termijn in ieder geval verstreken als de beschikking niet binnen acht weken na het indienen van de aanvraag is afgegeven of als er een schriftelijke kennisgeving is gedaan dat dit niet mogelijk is en dat de termijn met een redelijke termijn moet worden verlengd. Op grond van het gestelde in de artikelen 30, eerste lid, en 52f van de WW moet het UWV de uitkering vervolgens zo spoedig mogelijk betalen doch uiterlijk binnen een maand na de vaststelling van het recht op die uitkering.

2. Op 13 februari 2002 bezocht verzoekster het CWI te Hillegom voor het aanvragen van de WW-uitkering. Na het opnemen van enige gegevens van haar moest zij op 21 februari 2002 terugkomen voor een vervolgspraak. Tijdens dit bezoek bleek dat verzoekster op 13 februari 2002 geen WW-formulieren had meegekregen, hetgeen reden was dat er een nieuwe vervolgspraak moest worden gemaakt. Bij die gelegenheid, op 4 maart 2002, leverde verzoekster de ingevulde WW-formulieren bij het CWI in. Uitgaande van deze ontvangstdatum van de aanvraag had het UWV tot 29 april 2002 (redelijke termijn van acht weken) de tijd om een beschikking af te geven. Dit lukte niet: wel zond het UWV op 9 april 2002 een brief aan verzoekster waarin het UWV haar meedeelde dat haar recht op WW-uitkering nog niet kon worden vastgesteld en dat zij in aanmerking werd gebracht voor een voorschot. Deze brief voldeed in ieder geval niet aan de vereisten van artikel 127, derde lid, van de WW (zie Achtergrond), omdat er geen nieuwe redelijke termijn werd genoemd waarbinnen de beschikking wel kon worden afgegeven. Op 7 mei 2002 zond het UWV een spoedbeslissing aan verzoekster. In die beslissing bevestigde het UWV nog een keer dat verzoekster een voorschot ontving en dat haar zo spoedig mogelijk een definitieve beslissing zou worden toegestuurd. Ook deze zogenaamde spoedbeslissing, feitelijk gezien ging het immers niet om een beslissing met rechtsgevolgen, voldeed niet aan het gestelde in artikel 127, derde lid, van de WW, omdat ook nu de redelijke termijn, die inmiddels al wel was verstreken, niet werd verlengd.

Uiteindelijk zond het UWV op 29 mei 2002, dat wil zeggen precies een maand na afloop van het einde van de redelijke termijn van acht weken, de beslissing aan verzoekster waarin het UWV haar meedeelde dat zij in aanmerking kwam voor een zogenoemde kortdurende uitkering. Dit is niet juist en het UWV handelde hiermee in strijd met de wettelijke termijnbepalingen en de vereiste voortvarendheid.

3. Daarnaast gevraagd deelde het UWV aan de Nationale ombudsman mee dat de reden van vertraging was gelegen in een achterstand in de behandeling. Deze achterstand werd veroorzaakt door een explosieve groei in het aantal werkloosheidsaanvragen in de regio

Haarlem sedert november 2001. De twee sectoren die vooral aan die groei bijdroegen waren de luchtvaartsector, als gevolg van de aanslagen op 11 september 2001, en de informatietechnologie. De instroom van het aantal aanvragen zou in die regio vanaf dat moment met meer dan 30% zijn toegenomen. Het UWV gaf in zijn reactie verder aan extra personeel aangesteld te hebben en nog steeds mensen te werven, maar het aannemen van nieuwe medewerkers kan alleen gefaseerd gebeuren omdat het opleiden en inwerken van nieuwe medewerkers niet een te zware druk mag leggen op de zittende medewerkers omdat anders de continuïteit van het werkproces in gevaar zou komen. Verder werd er structureel overgewerkt. Het nieuwe personeel was volgens het UWV ook niet direct (volledig) inzetbaar omdat dit eerst opgeleid en ingewerkt moest worden.

De door het UWV aangevoerde omstandigheden, welke de vertraging hebben veroorzaakt, kunnen de termijnoverschrijding in de behandeling van de aanvraag van de WW-uitkering van verzoekster wel verklaren maar zijn niet toereikend als rechtvaardiging.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV, kantoor Haarlem, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

## **Onderzoek**

Op 7 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Hillegom, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Haarlem.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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

Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoekster was werkzaam als administratief medewerkster toen zij in november 2000 uitviel. Na een jaar ziekte kreeg zij ingaande 29 november 2001 op voorschotbasis door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Haarlem (tot 1 januari 2003: UWV Gak; verder het UWV) een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) toegekend. Na het onderzoek van de arbeidsdeskundige werd duidelijk dat verzoekster niet in aanmerking zou worden gebracht voor een WAO-uitkering omdat de mate van arbeidsongeschiktheid werd vastgesteld op minder dan 15%. Dit werd verzoekster bij brief van 4 februari 2002 meegedeeld en dit werd bevestigd met het besluit van 19 februari 2002. De betaling van het voorschot op de WAO-uitkering werd vervolgens per 1 maart 2002 stopgezet. Op 13 februari 2002 ging verzoekster naar het Centrum voor werk en inkomen (CWI) te Hillegom voor het aanvragen van een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW). Bij dit bezoek werden enige gegevens van verzoekster ingevoerd in een computer en zij moest voor een vervolgspraak terugkomen op 21 februari 2002. Toen bleek dat zij op 13 februari 2002 geen WW-formulierenpakket had meegekregen moest er een nieuwe afspraak worden gemaakt: 4 maart 2002.

2. Bij brief van 9 april 2002 deelde het UWV aan verzoekster mee dat haar recht op een WW-uitkering nog niet kon worden vastgesteld en dat zij tot die tijd in aanmerking werd gebracht voor een voorschot. In de maand maart 2002 had verzoekster geen geld van het UWV ontvangen. Hierdoor en omdat zij steeds te weinig voorschot had gekregen, was zij door de limietgrens van haar bankrekening gegaan en deze bank dreigde met incassomaatregelen. Op 3 mei 2002 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman.

### B. Standpunt verzoekster

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

### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Op 7 mei 2002 zond het UWV naar verzoekster de volgende spoedbeslissing WW:

“U heeft een aanvraag WW-uitkering ingediend met terugwerkende kracht vanaf 29 november 2001. Tot 1 maart 2002 heeft u een WAO-uitkering ontvangen. De afdeling WW neemt per 1 maart 2002 de betaling over.

Nadat u een intake-gesprek heeft gehad bij het Centrum voor Werk en Inkomen, zijn wij op de hoogte van uw aanvraag WW-uitkering. Wij hebben u werkbriefjes gezonden voor de periode vanaf 29 november 2001. Na ontvangst van deze werkbriefjes kunnen wij een voorschot betalen vanaf 1 maart 2002, de periode daarvoor dient verrekend te worden met de afdeling WAO. Op 3 april hebben wij u een voorschot verstrekt, het volgende ontvangt u na inzending van de werkbriefjes over de volgende periode. Zolang wij nog geen definitieve beslissing kunnen nemen over uw recht op een WW-uitkering, verstrekken wij iedere keer na ontvangst van de werkbriefjes een voorschot.

Dit voorschot is gebaseerd op een zg. kortdurende uitkering, gerelateerd aan het minimumloon. Dit betekent dat wij een bedrag ad € 35,= bruto per werkdag betalen.

Wij doen ons uiterste best u zo spoedig een definitieve beslissing te sturen, echter door het grote werkaanbod zijn wij niet in staat dit op korte termijn te doen. Omdat dit niet mag betekenen dat u in betalingsmoeilijkheden komt, betalen wij u voorschotten, de hoogte van de bedragen zijn gebaseerd op de bedragen die betaald zullen worden als de definitieve beslissing genomen is.”

2. Als reactie op de klachtopening van de Nationale ombudsman zond het UWV bij brief van 31 mei 2002 een afschrift van de beslissing van 29 mei 2002 waarin verzoekster werd meegedeeld dat zij een kortdurende WW-uitkering kreeg toegekend. In die beslissing stond onder meer het volgende:

“...Met ingang van 29 november 2001 hebt u recht op een zogenoemde kortdurende uitkering. U hebt maximaal een half jaar recht op deze uitkering. De uitkering is gebaseerd op uw arbeidspatroon van gemiddeld 32,36 arbeidsuren per week.

De hoogte van uw uitkering is 70% van het minimumloon per dag dat voor u geldt. Uw minimumloon inclusief vakantiegeld is € 58,61. Uw uitkering bedraagt € 37,99 bruto per dag exclusief 8% vakantiebijslag. (...)

Daarnaast krijgt u een opslag op uw bruto-uitkering per dag (het zogenoemde kopje). Deze is ervoor om uw netto-uitkering niet onder het sociaal minimum te laten komen.

Als u één of meer voorschotten hebt ontvangen, dan worden die met de definitieve uitkering verrekend of (gedeeltelijk) teruggevorderd...”

3. Vervolgens deelde het UWV per e-mail van 27 juni 2002 onder meer nog het volgende mee:

“...Vandaag vernam ik dat de reden van vertraging is gelegen in een achterstand in de behandeling. Aan deze achterstand wordt gewerkt, maar deze zal niet zo maar zijn ingelopen...”

4. Naar aanleiding van dit bericht werd van de kant van de Nationale ombudsman aan het UWV een nadere toelichting gevraagd. Deze volgde, eveneens per e-mail, op 23 juli 2002 en luidde als volgt:

“Zoals door u verzocht een nog wat uitgebreidere toelichting op problematiek.

Sedert november van het vorig jaar kennen wij in deze regio een explosieve groei van het aantal werkloosheidsaanvragen.

Door ons is hierop geanticipeerd door extra personeel aan te stellen. Door de complexe wet- en regelgeving gaat er geruime tijd overheen voordat dit personeel volledig inzetbaar is.

Daarnaast wordt er structureel overgewerkt.

Wij doen er alles aan om de toegenomen instroom te verwerken.

Een paar feiten:

Instroom met meer dan 30% toegenomen in onze regio. Meer dan 20.000 aanvragen werktijdverkorting (luchtvaart nav 11 september 2001). Vijf keer meer faillissements-aanvragen in vergelijking met een jaar geleden (met name ict en een aantal grote bedrijven KPNQwest e.d.). Wij zijn nog steeds aan het werven. (...) Op dit moment buiten het extra personeel nog 7 vacatures.”

In reactie op het verslag van bevindingen deelde het UWV op 27 februari 2003 nog het volgende mee:

“Het aannemen van nieuwe medewerkers kan alleen gefaseerd gebeuren (de nieuwe mensen moeten opgeleid worden en dat mag geen te zware druk leggen op de al zittende medewerkers anders ontstaat er een te groot gevaar voor de continuïteit van het werkproces).”

## **Achtergrond**

Werkloosheidswet (Wet van 29 november 2001, Stb. 625)

Artikel 22, eerste en tweede lid:

“1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen stelt op aanvraag vast of recht op uitkering bestaat.

2. Een aanvraag is gericht tot het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en wordt overeenkomstig artikel 28 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen

ingediend bij de Centrale organisatie werk en inkomen. Na de overdracht van de aanvraag door de Centrale organisatie werk en inkomen aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen ingevolge artikel 28, derde lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen wordt de aanvraag verder behandeld door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.”

Artikel 30, eerste lid:

“Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen betaalt de uitkering zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand nadat het het recht op die uitkering heeft vastgesteld.”

Artikel 52e:

“De artikelen 22 tot en met 27g, 28, eerste en derde lid, en de daarop berustende bepalingen zijn van toepassing.”

Artikel 52f:

“De artikelen 30 tot en met 41, alsmede de daarop berustende bepalingen, zijn van toepassing.”

Artikel 127, eerste tot en met derde lid:

“1. Onverminderd artikel 127a, worden beschikkingen op grond van deze wet en de daarop berustende bepalingen gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in het derde of vierde lid is gedaan.

3. Indien een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 127a, eerste, tweede en vijfde lid:

“1. Een beschikking over het verzekerd zijn op grond van deze wet wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

2. Een beschikking over de betaling van een voorschot op grond van artikel 31 wordt gegeven binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag.

(...)



5. Indien een beschikking als bedoeld in het eerste, tweede, derde of vierde lid niet binnen de toepasselijke termijn kan worden gegeven, wordt dit schriftelijk aan de aanvrager medegedeeld onder vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.”