



Rapport

Datum: 24 juli 2003

Rapportnummer: 2003/237

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Groningen (tot 1 januari 2003: UWV USZO Groningen) tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog geen beslissing heeft genomen op haar in de eerste week van januari 2002 ingediende aanvraag voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet, en haar na het indienen van de aanvraag maar één keer in aanmerking heeft gebracht voor een voorschot op die uitkering van € 1.122.

Beoordeling

1. Verzoekster was van mei tot en met december 2001 op arbeidsovereenkomst voor bepaalde duur werkzaam bij een overheidsinstelling. Begin januari 2002 diende zij via het Centrum voor werk en inkomen een aanvraag in om toekenning van een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW). Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Groningen (tot 1 januari 2003: UWV USZO Groningen; hierna het UWV) bevestigde op 16 januari 2002 de ontvangst van verzoeksters aanvraag, met de mededeling dat zij binnen vier weken bericht zou krijgen met betrekking tot haar recht op uitkering of een voorschot.

Het UWV, informeerde verzoekster er per brief van 26 april 2002 over, dat zij over de periode van 2 januari tot en met juni 2002 recht op een uitkering had. Verzoekster ontving in de periode na de indiening van haar aanvraag, totdat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (17 april 2002) slechts éénmaal, op 18 maart 2002, een voorschot van € 1.122, ondanks haar herhaalde verzoeken en rappels, waarin zij verwees naar haar benarde financiële situatie.

2. Ingevolge artikel 127, eerste en tweede lid van de WW dient binnen een redelijke termijn, te weten uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag, een beslissing te worden genomen met betrekking tot de toekenning van een uitkering. Wat betreft de betaling van een voorschot dient ingevolge artikel 127a, tweede lid van de WW binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag een beschikking te worden gegeven.

De Nationale ombudsman stelt zich in situaties zoals die van verzoekster op het standpunt, dat een uitkering dient ter vervanging van het inkomen dat anders met arbeid zou zijn verkregen, en is bedoeld om te voorzien in de maandelijks weerkerende kosten van levensonderhoud. Indien een aanvraag om een uitkering tijdig is ingediend, en het recht op uitkering wel kan worden vastgesteld maar de hoogte daarvan nog niet, behoort in beginsel zo spoedig mogelijk, rond het einde van de eerste maand van de periode waar de aanvraag betrekking op heeft, een voorschot te worden overgemaakt.

3. In dit geval had het UWV uiterlijk begin februari 2002 - vier weken na ontvangst van de aanvraag begin januari 2002 - een voorschot aan verzoekster moeten overmaken. Dat is

echter pas veel later, op 13 maart 2002, gebeurd. Ook de wettelijke termijn van acht weken voor het nemen van een beslissing, die uiterlijk eind februari 2002 was verstreken, is ruim overschreden, nu pas op 26 april 2002 een beslissing genomen. Het UWV heeft hiermee gehandeld in strijd met de wettelijke (termijn)bepalingen en de vereiste voortvarendheid.

Het UWV bood verzoekster weliswaar verontschuldiging aan voor de ontstane vertraging, maar daarmee is in dit geval niet voldoende aan de klacht tegemoet gekomen: verzoekster had in haar brief van 21 februari 2002 al aangegeven dat een vlotte beslissing voor haar niet alleen van belang was om in de dagelijkse kosten van levensonderhoud te voorzien, maar ook vanwege haar fiscale verplichtingen en het verkrijgen van zekerheid over haar ziekteverzekering. Naar aanleiding van de vragen en opmerkingen in deze brief had het UWV vlot en adequaat, zonodig telefonisch, moeten reageren en verzoekster de benodigde informatie moeten verstrekken. Daarvan is niet gebleken.

4. Het UWV wees in het kader van het onderzoek op de omstandigheden als gevolg waarvan met betrekking tot aanvragen zoals die van verzoekster geen tijdige beslissing kon worden genomen. Volgens het UWV moest de oorzaak worden gezocht in de te kort gebleken tijd die beschikbaar was om de uitvoering en verzorging van de WW-uitkeringen voor overheidspersoneel voor te bereiden. Een dergelijke verklaring kan echter geen rechtvaardiging vormen tegenover uitkeringsgerechtigden zoals verzoekster. Een uitkeringsinstelling dient er voor in te staan dat de aan haar opgedragen taken naar behoren worden uitgevoerd, en in het geval dat dit niet mogelijk is of blijkt, maatregelen te treffen om het eventuele nadeel voor de uitkeringsgerechtigden tot een minimum te beperken. Daartoe heeft het UWV zich in de situatie van verzoekster onvoldoende ingespannen. Immers, verzoekster had aanspraak op een WW-uitkering ter grootte van 70% van het minimumloon van bruto € 1.206,60 per maand. Gelet op het feit, dat een dergelijke uitkering overeenkomt met de in gevallen als die van verzoekster geldende minimum bijstand per maand en welk bedrag in het algemeen toereikend is geacht voor de kosten van levensonderhoud van een maand, is het UWV in haar verplichtingen jegens verzoekster tekort geschoten door in de periode totdat op de aanvraag was beslist (26 april 2002) te volstaan met slecht één voorschotbetaling van € 1.122.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 18 april 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Nieuwe Pekela, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Groningen (tot 1 januari 2003: UWV USZO Groningen).

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 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) UWV USZO Groningen 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.

Voorts is op 4 februari 2003 mondeling overleg gevoerd met het UWV over onder meer de klacht van verzoekster en de in verband met de klacht van verzoekster en andere door de Nationale ombudsman ontvangen klachten over het UWV gerezen vragen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster was gedurende de maanden mei tot en met december 2001 op arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd in dienst van een overheidsinstelling te Zeist. In de eerste week van januari 2002 diende zij via het Centrum voor werk en inkomen een aanvraag in om toekenning van een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Groningen (tot 1 januari 2003: UWV USZO Groningen; hierna het UWV) bevestigde verzoekster per brief van 16 januari 2002 de ontvangst van haar aanvraag, met onder meer de volgende mededeling:

“Deze aanvraag is door onze organisatie in behandeling genomen.

U kunt binnen een termijn van vier weken een beslissing verwachten met betrekking tot uw recht op een uitkering of een voorschot.

Hebt u nog vragen?

Dan kunt u ons bellen op werkdagen tussen 8 en 19 uur. Het telefoonnummer is

045 - 579 65 55.”

Volgens verzoekster heeft zij deze brief op 29 januari 2002 ontvangen.

2. Het UWV deelde verzoekster per brief, gedagtekend op 27 januari 2002, onder meer het volgende mee:

“Hierbij ontvangt u uw `Periodiek informatieformulier' over de afgelopen periode. Vul dit verslag goed in, want zo kunnen wij uw werkloosheidsuitkering over de volgende periode berekenen. Wilt u het terugsturen vóór 05 februari 2002? Komt u ervoor in aanmerking, dan ontvangt u rond 24 februari 2002 uw uitkering.

Met informatie uit het voorafgaande periode hebben wij uw werkpatroon per week vastgesteld. Onze vraag: klopt dit werkpatroon ook voor de periode van 07 januari 2002 tot en met 03 februari 2002

OVERZICHT VAN UW WERKPATROON

Werkgever: geen”

3. Verzoekster schreef het UWV op 12 februari 2002 onder meer het volgende:

“Betreft: dringend verzoek om informatie en inkomen

Geachte heer (...),

Het door u toegestuurde formulier Verslag Werk en inkomen kan ik onmogelijk terugsturen vóór 5 februari als ik het pas de 12e ontvang!!! Ongeacht de datum van 27 januari 2002 op uw brief.

Het telefoonnummer van uw klantenservice voldoet niet. Ik heb heel vaak gebeld en het enige wat ik te horen krijg is, dat er een groot aantallen wachtenden voor mij is en of ik op een ander tijdstip terug wil bellen. Dat hoor ik om 8.10, om 9.00, 10.30, 12.00, 14.00, 17.00 en ook nog om 18.30 uur. Dat is belachelijk. Dat is geen klantenservice. De per

e-mail aangevraagde brochure is ook al niet voorradig.

Ik vind het absurd dat ik anderhalve maand zonder geld en verzekering zit en bovendien honderden euro's aan belasting moet betalen. Blijkbaar was het een zeer slecht idee om een tijdelijk contract aan te nemen.

Ik zou toch wel erg graag willen weten of ik nu voor een loongerelateerde of een kortdurende uitkering in aanmerking kom. Of helemaal niet. En hoe hoog de uitkering dan is en of het ook nog eens uitbetaald wordt.

Ik heb geld nodig om in het levensonderhoud van mijn kindje en ik te kunnen voorzien, maar daarnaast heb ik inkomensgegevens nodig voor aanmelding bij het ziekenfonds en aanvraag lastenverlichting (gemeentelijke) belastingen. Sinds 1 januari zijn wij verplicht onverzekerd, omdat ik niet weet wat mijn inkomen is (€ 0,00 wordt niet geaccepteerd).

U zou toch op z'n minst een briefje kunnen sturen met zo iets als: ja mevrouw, u hebt recht op een WW-uitkering van circa € x,xx per maand, totdat u zo fortuinlijk bent om een betaalde baan te vinden.”

4. Het UWV deelde verzoekster per brief, gedagtekend op 20 januari 2002 onder meer het volgende mee:

“U ontvangt van ons een werkloosheidsuitkering of u hebt onlangs een werkloosheidsuitkering aangevraagd. (...)

Uw verplichtingen

Bij uw intakegesprek is de brochure 'Uw rechten en plichten bij een werkloosheidsuitkering' aan u uitgereikt. (...)

Wat is er aan de hand?

Uit het 'Verslag werk en inkomen', van de afgelopen maand is gebleken dat u een of meerdere van de vragen 5, 6 en 7 niet (volledig) hebt beantwoord. Indien de vragen op u van toepassing zijn, betreffen dit echter verplichtingen. Het invullen van deze vragen met 'nee' heeft dus ook gevolgen. Dit geldt eveneens als u vraag 6 hebt beantwoord met 'Nee, er waren geen vacatures'.

U hebt een of beide van onderstaande vragen met 'nee' beantwoord of niet ingevuld:

Vraag 5 (betreffende de inschrijving bij het arbeidsbureau; N.o.).

Vraag 6 (betreffende de sollicitatieverplichting; N.o.)

Korting op uw uitkering

Omdat het 'Verslag werk en inkomen' in het verleden tot onduidelijkheid heeft geleid, volstaan wij op dit moment met een waarschuwing. Vanaf uw volgende 'Verslag werk en inkomen' wordt het niet invullen van (een van) deze vragen door ons opgevat als 'nee'. Hebt u ten onrechte een of meer vragen met 'nee' of niet beantwoord dan zal dit financiële gevolgen voor u hebben.”

Volgens verzoekster ontving zij deze brief op 21 februari 2002.

5. Verzoekster reageerde hierop per brief van 21 februari 2002. Daarin schreef zij het UWV onder meer:

“Vandaag ontving ik uw brief van 20 januari 2002. Deze brief heeft blijkbaar een maand ergens op uw kantoor gelegen, voordat deze naar het postkantoor is gegaan. Aangezien dit niet de eerste keer is dat UWV USZO zo traag is met het verzenden van post (...) vind ik dit ronduit belachelijk.

In uw brief schrijft u over het niet voldoen aan verplichtingen. U schrijft dat ik bij het intakegesprek de brochure “Uw rechten en plichten bij een werkloosheidsuitkering” heb ontvangen. Dat is niet waar; ik heb deze brochure niet ontvangen. Ik heb deze brochure half januari zelf via het internet aangevraagd. Tot op heden heb ik deze niet ontvangen.

Verder strooit u wat met vraagnummers en mogelijke antwoorden die niet goed genoeg zijn ingevuld op het “Verslag werk en inkomen”. U had er beter aan gedaan om een kopie mee te sturen.

(...)

Verder wordt in een brief van 16 januari 2002 geschreven dat mijn aanvraag in behandeling is genomen en dat ik binnen een termijn van vier weken de beslissing kan verwachten. Deze termijn is verstreken.

Het UWV USZO heeft mij in een onmogelijke situatie gebracht. Aangezien ik geen gegevens over mijn inkomen kan verstrekken (“geen inkomen” wordt niet geaccepteerd), kan ik geen lastenverlichting van gemeentelijke belastingen aanvragen, wordt ik niet aangenomen bij een ziekenfonds en heb ik nauwelijks geld. Ik moet er niet aan denken als ik met mijn kindje naar het ziekenhuis moet!

Ik heb nu enorme spijt dat ik een tijdelijke baan heb aangenomen. Dat was oerstom. Ik had gewoon in de bijstand moeten blijven, waar ik tenminste geen sollicitatieplicht had (omdat mijn kind jonger dan 5 jaar is), maar wel in het ziekenfonds kon. Maar nu kan ik ook niet in de bijstand omdat ik op het UWV USZO moet wachten.”

6. Verzoekster wendde zich eveneens per brief van 21 februari 2002 tot het UWV met het verzoek om haar een voorschot toe te kennen. Tevens wees zij er op, dat de beslissing met betrekking tot toekenning van een uitkering voor haar en haar kind ook van belang was in verband met het afsluiten van een ziekenfondsverzekering.

7. Het UWV zond verzoekster een “Periodiek informatieformulier”, gedagtekend 25 februari 2002, met het verzoek dat vóór 5 maart 2002 ingevuld te retourneren, en nog eens een dergelijk formulier, gedagtekend 19 maart 2002, met het verzoek dat vóór 2 april 2002 terug te sturen.

Volgens verzoekster ontving zij het formulier van 25 februari 2002 pas op 9 maart 2002, en dat van 19 maart 2002 pas op 2 april 2002.

8. Het UWV informeerde verzoekster per brief van 26 april 2002 over de beslissing om haar met ingang van 2 januari 2002 een werkloosheidsuitkering toe te kennen, gelijk aan 70% van het voor haar geldende minimumloon, in haar geval € 41,94 per dag, en voor de duur van maximaal een half jaar.

Via een tweede brief van 26 april 2002 informeerde het UWV verzoekster erover, dat zij als gevolg van de toekenning van een kortdurende WW-uitkering geen aanspraak kon maken op een aanvullende, bovenwettelijke uitkering.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

In haar verzoekschrift van 17 april 2002 schreef verzoekster onder meer het volgende.

“Tot nu toe heb ik nog steeds geen schrijven van USZO waarin staat dat ik recht heb op een WW-uitkering of iets dergelijks. Ik kan dus geen aanvullende bijstand aanvragen. Ik kan geen ziekteverzekering aangaan, omdat ik geen werkgeversverklaring heb.

Ook kan ik geen lastenverlichting op gemeentelijke belastingen e.d. afhandelen, omdat ik geen werkgeversverklaring heb. Ik kan geen beroep doen op het participatiefonds van de gemeente, omdat ik geen werkgeversverklaring heb. Ik kan geen aanvullende cursus doen om mijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten, want ik heb geen werkgeversverklaring. Want ik heb niets als bewijs van inkomen. Niets. Mijn zoon en ik kunnen niet naar de dokter, want we zijn niet verzekerd. Mijn zoon kan niet naar de logopedist (lopend advies van huisarts en consultatiebureauarts en vervolg van vorig jaar), omdat we niet verzekerd zijn. Moet mijn zoon met een achterstand op school beginnen, omdat het USZO hun werk niet kan doen?

Ik wacht nu al 3 ½ maand. Ik heb geen spaargeld meer, ik kan geen beroep op familie en vrienden meer doen. Ik kan de rekeningen niet meer betalen. Ik kan straks zelfs niet meer solliciteren.

Ik krijg wel maandelijks een maandbriefje waarop ik moet aangeven of ik wel heb gesolliciteerd. Die komt overigens veel te laat, dus het is onmogelijk die tijdig terug te sturen.

In de maanden januari, februari, maart en april heb ik talloze malen geprobeerd het nummer van de klantenservice te bellen (045-579 65 55). Ik krijg alleen maar een bandje te horen met daarop een stem die zegt dat er een groot aantal wachtenden voor mij is en ik wordt verzocht op een later tijdstip terug te bellen. Hierop wordt de verbinding verbroken.

Dit gaat om 8 uur 's ochtends, 18.45 uur 's avonds en alle denkbare tijdstippen ertussenin. Er is dus geen klantenservice.

Ik heb op 12 februari een brief naar USZO te Heerlen gestuurd. Geen reactie.

Ik heb op 21 februari twee brieven naar USZO in Groningen gestuurd. Geen reactie.

Op 4 maart ben ik naar het CWI gegaan om hulp. Ik heb gesproken met de heer L. Hij had na even zoeken een telefoonnummer van het USZO in Groningen maar er werd niet opgenomen. Hij zou net zolang proberen totdat hij erdoor kwam.

Op 11 maart ben ik weer naar het CWI gegaan. Dit keer heb ik gesproken met mevrouw T. Zij had meer geluk en kreeg iemand van USZO Groningen aan de lijn, de heer D. Hij vertelde dat het regiokantoor in Groningen achterloopt met de WW aanvragen en een deel van de werkzaamheden overgedragen is aan het regiokantoor in Zoetermeer. De heer D. beloofde er werk van te maken en ik zou nog diezelfde middag gebeld worden door een medewerker van USZO Zoetermeer.

Die medewerker heeft gebeld. Ik zou een voorschot van ca. € 1.580,- krijgen wat aan het eind van de week verstuurd zou worden. Dat kon niet eerder. Ook zou ik een brief met beslissing tot mijn uitkering ontvangen, dat over ongeveer twee weken zou worden ontvangen.

Op 18 maart is een bedrag van € 1.122,- op mijn girorekening bijgeschreven.

Sindsdien niets. Bellen naar de klantenservice levert nog steeds geen resultaat.

Wetende dat de overheid langzaam werkt, wilde ik niet te snel aan de bel trekken. Ik heb het USZO nu ruim voldoende tijd gegeven.

En daar zit ik nu als alleenstaande ouder met een kind van drie.

Mijn enige vorm van inkomen is het voorschot op heffingskortingen van de Belastingdienst van € 113,- per maand en de kinderbijslag.

Aanvullende bijstand kan niet aangevraagd worden, want daarvoor is een brief van het USZO nodig waarin de specificaties van mijn WW staan.

Ook zijn wij niet tegen ziektekosten verzekerd, omdat de USZO nog steeds geen werkgeversverklaring aan Univé (verzoeksters ziektekostenverzekeraar; N.o.) heeft gestuurd.”

C. Standpunt UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERS- VERZEKERINGEN

In reactie op de klacht deelde het UWV op 3 juni 2002 onder meer het volgende mee:

“In de afgelopen periode hebben wij de aanvraag van (verzoekster: N.o.) behandeld en haar een kortdurende uitkering toegekend van 02-01-2002 t/m 01-07-2002.

De beschikking hierover is haar op 26 april jl. toegezonden (...)

USZO is vanaf 1 januari 2001 belast met de uitvoering van de werkloosheidswet (WW) en diverse bovenwettelijke regelingen (BW) voor diverse opdrachtgevers. Om al deze verschillende regelingen uit te kunnen voeren is een nieuw beoordelings- en uitkeringssysteem ontwikkeld.

Wij stuiten hierbij op technische problemen en dit heeft in de situatie van (verzoekster; N.o.) geleid tot een vertraging van de afhandeling.

Voor wat betreft het verstrekte voorschot het volgende.

Het klopt dat aan (verzoekster; N.o.) op 13 maart 2002 één voorschot is overgemaakt van € 1.122,00. Het verslag werk en inkomen (gedagtekend 16 januari 2002; N.o.) is, helaas, buiten haar schuld, te laat voor verwerking bij ons binnengekomen. Dit is de reden dat wij over de maand januari jl. geen betaling hebben verstrekt en haar in maart jl. bevoorschot hebben voor de periode (januari en februari; N.o.) samen. Voor de maand maart jl. heeft een reguliere betaling plaatsgevonden.

De ontstane situatie is uiteraard niet aan haar te wijten. Wij bieden hiervoor onze excuses aan.”

D. nadere informatie

Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman, onder meer bij brieven van 2 augustus, 25 november en 23 december 2002, vond op 4 februari 2003 overleg plaats tussen medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman en het UWV. Het door medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman opgestelde gespreksverslag bevat met betrekking tot het beoordelings- en uitkeringssysteem van het UWV onder meer de volgende toelichting:

“- in het kader van de operatie om overheidsfunctionarissen onder de werknemersverzekeringen te brengen kwamen de overheidsfunctionarissen per 1 januari 2001 onder de Werkloosheidswet te vallen. Het politieke besluit hiertoe werd pas in 2000 genomen. Naast de wettelijke WW-uitkering moest er ook voor bovenwettelijke uitkeringen gezorgd worden (zgn. plusprodukten). Bij het opzetten van het systeem in 2000 moest rekening gehouden worden met zo'n 900 opdrachtgevers, waarmee afzonderlijke contracten moesten worden gesloten. Met afwijkende regelingen/ bepalingen moest bij het bouwen van het systeem rekening worden gehouden.

- bij de keuze is wel gekeken naar systemen van anderen, doch uiteindelijk gekozen voor een geheel eigen systeem, omdat activiteiten van UWV USZO teveel verschillen van andere UWV-onderdelen.

Onder meer vanwege het feit dat de overheid volledig eigen risicodragers is, vanwege de uitvoering van de bovenwettelijke uitkeringen die integraal verweven zijn met de wettelijke uitkeringen en het oneindig aantal salariscomponenten.

- probleem: de ingangsdatum van 1 januari 2001 stond vast.

- er was vooraf een minimaal ambitieniveau vastgesteld dat moest garanderen dat in ieder geval de WW en de bovenwettelijke regelingen konden worden vastgesteld. Dit betekende dat op 1 januari 2001 sommige aanvullende regelingen, waaronder de uitvoering van de Toeslagenwet, niet in het systeem waren opgenomen.

- toen in januari 2001 bleek dat de betalingen niet via het systeem konden lopen, werd alles op voorschotbasis gezet, deze bevoorschotting (d.w.z. handmatig netto voorschotten verstrekken buiten het systeem om) liep uiteindelijk door tot de zomer van 2002 (ter info: als er nu een voorschot wordt verstrekt is dat altijd een bruto voorschot).

- verder waren er autorisatieproblemen: ingebouwd was een 1 op 1 controle, d.w.z. dat bepaalde handelingen in het systeem (zoals het doen van betalingen) altijd door een ander gecontroleerd moesten worden voordat er gefiatteerd kon worden. Als de betreffende medewerker er niet was, kon niemand bij de zaak. Dit probleem is inmiddels opgelost doordat medewerkers nu zaken aan elkaar kunnen overdragen.

- mede als gevolg van bezuinigingen is het systeem vooraf nauwelijks getest en kregen de medewerkers uitsluitend een theoretische instructie.

- per jaar komen er vier zogenaamde releases waarin er aanpassingen op het systeem worden doorgevoerd; om verbetervoorstellen uit te laten voeren moet er ongeveer drie releases vooruit gedacht worden; liggende 'request for changes' worden nu nog afgehandeld (in het systeem doorgevoerd, hier zijn ook een aantal voorstellen bij van de Inspectie werk en inkomen van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, kleine aanpassingen/verbeteringen ook, grote aanpassingen uit budgettaire overwegingen echter niet meer (zoals de TW, de WIW en bovenwettelijke regelingen), behalve als die aanpassingen verband houden met nieuwe wetgeving (zoals de **Wet** administratieve lastenverlichting en vereenvoudiging in de **so**ciale zekerheid, **Walvis**).

- het systeem voldeed niet aan de verwachtingen en bleek niet stabiel te zijn: soms liep het vast en werden opdrachten niet uitgevoerd. Noodgedwongen is gekozen om het systeem stabiel te krijgen ten koste van andere plannen om het verder operationeel te krijgen."

Achtergrond

1. Werkloosheidswet (wet van 6 november 1986, Stb. 566; WW)

Artikel 31, eerste lid

“Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen betaalt uit eigen beweging een naar redelijkheid vast te stellen voorschot op een uitkering, indien uitsluitend onzekerheid bestaat omtrent de hoogte van die uitkering, omtrent het van de uitkering aan de werknemer te betalen bedrag of omtrent het nakomen van een verplichting als bedoeld in de artikelen 24, 25 en 26 van deze wet of de artikelen 28, tweede lid, of 29, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen.”

Artikel 33, eerste lid

“Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen betaalt de uitkering in de regel per vier kalenderweken of per maand achteraf.”

Artikel 127, eerste, tweede en 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 acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 127a, tweede en vijfde lid

“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.”

2. Bijstandsverlening

Degene die niet in staat is om in zijn levensonderhoud te voorzien, kan recht hebben op een uitkering ingevolge de Algemene bijstandswet (Abw). De uitkering voor een alleenstaande ouder tussen de 21 en 65 jaar bedraagt 70% van het nettominimumloon. De gemeente, die de Abw uitvoert, kan boven het normbedrag een toeslag toekennen van maximaal 20% van het nettominimumloon.

Het bruto minimumloon bij een leeftijd van 23 jaar of ouder bedroeg per 1 januari 2002 € 1206,60.