



# Rapport

**Datum: 26 september 2003**  
**Rapportnummer: 2003/340**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het UWV, kantoor Groningen, tot het moment dat hij laatstelijk contact had met de Nationale ombudsman (2 september 2002) nog geen beslissing heeft genomen op zijn aanvraag tot toekenning van een toeslag op grond van de Toeslagenwet, welke hij in juli 2002 heeft ingediend.

## Beoordeling

1. Verzoeker was tot 15 maart 2002 in dienst bij de gemeente Leiden op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Vanwege de beëindiging van dit dienstverband diende verzoeker op 4 april 2002 bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) een aanvraag in om toekenning van een uitkering op grond van de Werkloosheidswet. Verzoeker was al vanaf 11 januari 2002 ziek als gevolg waarvan zijn aanvraag door het UWV werd aangemerkt als een aanvraag om toekenning van een uitkering op grond van de Ziektewet. Per 18 juli 2002 werd verzoeker hersteld verklaard en diende verzoeker een hernieuwde aanvraag in tot toekenning van een uitkering op grond van de Werkloosheidswet. Op 9 juli 2002 heeft verzoeker het UWV tevens verzocht hem in aanmerking te brengen voor een uitkering op grond van de Toeslagenwet met ingang van 15 maart 2002.
2. Bij een tweetal beschikkingen, gedateerd 21 augustus 2002, werd verzoeker door het UWV bericht dat hem per 15 maart 2002 een uitkering ingevolge de Ziektewet en per 18 juli 2002 een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet was toegekend.
3. Bij beschikking van 25 september 2002 werd verzoeker vervolgens door het UWV bericht dat hem met ingang van 15 maart 2002 een uitkering ingevolge de Toeslagenwet was toegekend.
4. Ingevolge het bepaalde in artikel 37 van de Toeslagenwet (zie achtergrond) dient binnen een redelijke termijn, te weten uiterlijk binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag, een beschikking met betrekking tot het recht op uitkering te worden gegeven. Indien de beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven wordt de termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager hiervan schriftelijk in kennis gesteld. Blijft een zodanige kennisgeving achterwege dan is de redelijke termijn in ieder geval na acht weken verstreken.
5. Uitgaande van deze termijn had door het UWV uiterlijk op 3 september 2002 op de aanvraag van verzoeker om toekenning van een toeslag moeten zijn beslist. Door eerst op 25 september 2002 op de aanvraag van verzoeker te beslissen heeft het UWV zich niet aan de wettelijk voorgeschreven termijn gehouden. Tevens blijkt het UWV verzoeker niet over de overschrijding van de beslistetermijn te hebben geïnformeerd. Hiermee is van een tijdige beslissing noch van een kennisgeving als hiervoor onder 4. bedoeld gebleken en

heeft het UWV gehandeld in strijd met de wettelijke (termijn)bepalingen en de vereiste voortvarendheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

6. Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. Tijdens het onderzoek is gebleken dat het UWV met betrekking tot aanvragen van toeslagen op grond van de Toeslagenwet van (voormalig) overheidspersoneel geen gebruik maakte van aanvraagformulieren. In plaats daarvan werd bij het innemen van een onderliggende aanvraag voor een loondervingsuitkering door de medewerker van het Centrum voor werk en inkomen (het CWI) bezien of een aanvrager eventueel voor een toeslag in aanmerking kwam. Deze medewerker gaf dit dan als signaal (een zogenaamde trigger) op de onderliggende aanvraag voor een loondervingsuitkering door aan het UWV. Aan de hand van dit signaal werden vervolgens door het UWV de aanspraken van betrokkene op een mogelijke toeslag beoordeeld. De Nationale ombudsman acht dit niet juist.

7. Op grond van het bepaalde in artikel 11 van de Toeslagenwet dient het recht op toeslag op 'aanvraag' te worden vastgesteld. Daarnaast bracht het ontbreken van een aanvraag(formulier) met zich mee dat door het UWV niet steeds tijdig over de benodigde gegevens kon worden beschikt. Bij het signaal van het CWI dat mogelijk van een aanspraak op een toeslag sprake was, bleken namelijk niet de partnergegevens te worden meegeleverd. Indien voor de beoordeling van een aanspraak inkomensgegevens van de partner vereist waren, dienden deze alsnog via een wijzigingsformulier bij betrokkene te worden opgevraagd. Hierdoor was het niet mogelijk de aanvraag om toekenning van een toeslag gelijktijdig met de onderliggende aanvraag voor een loondervingsuitkering te beoordelen waarmee tevens een beoordeling van de aanvraag om toekenning van een toeslag binnen de daarvoor geldende termijn (vrijwel) onmogelijk was.

8. Naar het UWV meedeelde, is hierin verandering gebracht en vindt ook bij (voormalig) overheidspersoneel het indienen van een aanvraag om een toeslag thans plaats door middel van daartoe bestemde aanvraagformulieren.

## **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.

Met instemming is kennis genomen van het feit dat binnen het UWV thans integraal, dus over alle voormalige uitvoeringsinstellingen heen, één aanvraagformulier voor de Toeslagenwet wordt gebruikt, waardoor ook in het geval van aanvragen van (voormalig)

overheidspersoneel vaststelling van het recht op toeslag op aanvraag plaatsvindt en een beoordeling van deze aanvraag gelijktijdig met de onderliggende aanvraag voor een loondervingsuitkering mogelijk is.

## Onderzoek

Op 27 augustus 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Leiden, gedateerd 23 augustus 2002, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Groningen (tot 1 januari 2003: UWV USZO te 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 (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. Vervolgens is op 4 februari 2003 mondeling overleg gevoerd met het UWV over onder meer de klacht van verzoeker en de in verband met de klacht van verzoeker en andere door de Nationale ombudsman ontvangen klachten gerezen vragen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Noch verzoeker noch het UWV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker was tot 15 maart 2002 in dienst bij de gemeente Leiden op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Vanwege de beëindiging van dit dienstverband diende verzoeker op 4 april 2002 bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) een aanvraag in om toekenning van een uitkering op grond van de Werkloosheidswet. Verzoeker was al vanaf 11 januari 2002 ziek als gevolg waarvan zijn aanvraag door het UWV werd aangemerkt als een aanvraag om toekenning van een uitkering op grond van de Ziektewet. Per 18 juli 2002 werd verzoeker hersteld verklaard en diende verzoeker een hernieuwde aanvraag in tot toekenning van een uitkering op grond van de Werkloosheidswet. Op 9 juli 2002 heeft verzoeker het UWV tevens verzocht hem in aanmerking te brengen voor een uitkering op grond van de Toeslagenwet met ingang van 15 maart 2002.

2. Bij een tweetal beschikkingen, gedateerd 21 augustus 2002, werd verzoeker door het UWV bericht dat hem per 15 maart 2002 een uitkering ingevolge de Ziektewet en per

18 juli 2002 een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet was toegekend.

3. Vanwege het uitblijven van een beslissing op zijn aanvraag om een toeslag wendde verzoeker zich bij verzoekschrift van 26 augustus 2002 tot de Nationale ombudsman.

#### B. Standpunt verzoeker

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

In zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman geeft verzoeker in dit verband aan financiële problemen te ondervinden.

#### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde het UWV bij brief van 25 september 2002 de Nationale ombudsman het volgende mee:

“...Naar aanleiding van uw fax van 2 september 2002 hebben wij de klacht met betrekking tot het uitblijven van een beslissing inzake de aanvraag van (verzoeker; N.o.) voor een toeslag op zijn Ziekte- dan wel Werkloosheidsuitkering onderzocht en zijn wij tot de volgende conclusie gekomen.

#### Onze conclusie

De klacht over het uitblijven van een beslissing over zijn recht op uitkering vanuit de Toeslagenwet achten wij gegrond.

#### Onze overwegingen

(Verzoeker; N.o.) heeft ons op 8 juli 2002 dringend gevraagd zijn aanvraag voor een Ziekte- cq Werkloosheidsuitkering af te handelen. Dit verzoek is als een bezwaarschrift opgepakt en op 6 augustus 2002 is zijn bezwaar tegen het uitblijven van een beslissing gegrond verklaard. Zijn klachten met betrekking tot zijn aanvraag voor toeslag zijn buiten beschouwing gelaten.

Naar aanleiding van de beslissing op bezwaar is zijn dossier beoordeeld en op 21 augustus 2002 zijn de beschikkingen naar hem toegezonden. Omdat toen de reguliere maandbetaling al was geweest is opnieuw een netto voorschot aan hem overgemaakt. Met ingang van september 2002 kan (verzoeker; N.o.) reguliere betalingen verwachten.

Hoewel wij weten dat de aanvraag voor een toeslag (indien het formulier aanwezig is) gelijk met de beoordeling van ZW/WW dient te worden afgehandeld, is dat om praktische redenen niet gebeurd.

Ons computersysteem is zodanig ingericht dat een aanvraag voor de Toeslagenwet (TW) pas kan worden beoordeeld als de onderliggende ZW of WW uitkering akkoord is bevonden. De aanvullende gegevens die per maand nodig zijn om het recht op toeslag vast te stellen worden via het "Verslag Werk en Inkomen" (werkbriefje) nog niet optimaal opgevraagd.

Deze factoren leidden ertoe dat de aanvraag van (verzoeker; N.o.) pas begin september is opgepakt, dus nadat de "grotere" geldstroom vanuit ZW/WW was geregeld. De beoordeling is nu nagenoeg klaar. (Verzoeker; N.o.) kan rond het einde van deze maand de beschikkingen verwachten.

Wat kunt u van ons verwachten?

In het kader van de samenvoeging van de diverse Uvi's tot UWV zullen formulieren, computersystemen en werkwijzen worden geharmoniseerd en, waar nodig, worden verbeterd..."

#### D. NADERE INFORMATIE

1. Naar aanleiding van nadere vragen van de Nationale ombudsman in deze en een tweetal andere zaken (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 de medewerkers van het Bureau Nationale ombudsman opgestelde gespreksverslag bevat met betrekking tot de uitvoering door het UWV van de Toeslagenwet voor zover het aanspraken van (voormalig) overheidspersoneel betreft onder meer de volgende toelichting:

"De klacht van (verzoeker; N.o.) heeft betrekking op een aanvraag TW. De uitvoering van de TW is door UWV USZO niet in het systeem gebracht (zal pas gebeuren als aansluiting is gezocht bij het systeem van UWV Gak in 2008), hetgeen betekent dat beoordelingen TW 'handmatig' worden uitgevoerd met behulp van een geautomatiseerd rekenveld en een goede instructie. UWV USZO kent geen aanvraagformulieren TW. Bij het innemen van een uitkeringsaanvraag onderkent de CWI-medewerker of de aanvrager eventueel voor een toeslag in aanmerking komt. Hij geeft dit als signaal ('trigger') met de uitkeringsaanvraag door aan UWV USZO. De (handmatige) beoordeling van de TW wordt in principe gelijktijdig uitgevoerd met de beoordeling van de normale WW- of ZW-uitkering in combinatie van de bovenwettelijke(BW) uitkering. Ook de betaling vindt dan gelijktijdig plaats. Als er voor de beoordeling van de TW-uitkeringsaanvraag inkomensgegevens van de partner vereist zijn, is gelijktijdige beoordeling niet mogelijk. De ontbrekende informatie wordt dan alsnog via een wijzigingsformulier bij betrokkene opgevraagd. Bij het signaal van het CWI dat mogelijk van een aanspraak TW sprake is, worden niet automatisch partnergegevens meegeleverd. Het UWV USZO gaat bezien of hierover wellicht afspraken met het CWI te maken zijn dan wel een andere oplossing mogelijk is zodat bij een

mogelijke aanspraak TW direct over de nodige partnergegevens kan worden beschikt en daarmee ook in die gevallen tot een gelijktijdige afhandeling van TW en onderliggende uitkering (zoals door de wet voorgeschreven) kan worden gekomen. (...) Voorzover de 'trigger' van het CWI leidt tot de conclusie dat geen aanspraak op toeslag bestaat, wordt betrokkene hierover bij beslissing geïnformeerd. Globaal negen op de tien keer blijkt er geen recht op toeslag te bestaan, waarbij het gaat om 100 tot 150 aanvragen per maand. Het bedrag dat met een toeslag gemoeid is ligt zo rond de € 200 per maand. Naast een ontvangstbevestiging dan wel eventueel het wijzigingsformulier worden door UWV USZO geen tussenberichten verzonden bij overschrijding van de termijn. Prioriteit ligt nog steeds op het wegwerken van de achterstanden."

2. Op 3 februari 2003 ontving de Nationale ombudsman van verzoeker een aantal stukken, waaronder de beslissing van 25 september 2002 op zijn aanvraag tot toekenning van een toeslag op grond van de Toeslagenwet.

#### E. NADERE REACTIE UITVOERINGSINSTITUUT WERKNEMERSVERZEKERINGEN

Bij brief van 6 juni 2003 informeerde het UWV de Nationale ombudsman over de uitkomsten van het onderzoek naar de mogelijkheden om te komen tot een gelijktijdige afhandeling van de aanvraag Toeslagenwet met de daaraan onderliggende uitkeringsaanvraag en deelde daarbij het volgende mee:

"...Binnen UWV is er inmiddels integraal, dus over alle voormalige uvi's heen één aanvraagformulier voor de Toeslagenwet ter beschikking. Op dit formulier worden alle noodzakelijke gegevens om een aanvraag voor deze wet te beoordelen uitgevraagd, dus ook de partnergegevens. Deze formulieren zijn beschikbaar op alle CWI's. De CWI-medewerkers informeren cliënten over de mogelijkheid van de Toeslagenwet.

Door deze constructie komt de aanvraag voor de Toeslagenwet op hetzelfde moment bij ons binnen als de uitkeringsaanvraag en zijn ook de benodigde gegevens voorhanden. Een gelijktijdige afhandeling van de Toeslagenwet met de reguliere aanvraag is nu dus mogelijk.

Een uitzondering hierop vormt natuurlijk een situatie dat de aanvrager niet alle benodigde gegevens op en bij de formulieren meegeeft. In dat geval moeten de medewerkers deze gegevens eerst verwerken. Dit heeft uiteraard een vertragend effect..."

## Achtergrond

**Toeslagenwet** (Wet van 6 november 1986, Stb. 562)

Artikel 11, eerste en tweede lid

“1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen stelt op aanvraag vast of recht op toeslag bestaat. De aanvraag wordt ingediend bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

2. Een aanvraag van een toeslag in aanvulling op een uitkering op grond van de Werkloosheidswet 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 37, eerste, tweede en derde lid

“1. Onverminderd artikel 36, worden de 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.”