



# Rapport

**Datum: 18 augustus 2004**  
**Rapportnummer: 2004/326**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV):

1. tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (21 maart 2003) niet heeft gereageerd op herhaaldelijke schriftelijke verzoeken aan destijds UWV USZO te Heerlen (gedateerd op 13 december 2001, 29 januari 2002 en 2 april 2002) om informatie te verstrekken over zijn uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsuitkering (WAO) en de aanvullingen daarop;
2. aan hem geen schriftelijke bevestiging heeft gezonden van de klachten die hij telefonisch op 2 en 9 januari 2003 bij het Centraal klachtenbureau van het UWV had ingediend;
3. een schriftelijk bij het Centraal klachtenbureau ingediende klacht van 12 februari 2003 pas op 14 maart 2003 schriftelijk heeft bevestigd en de behandelingstermijn van zes weken heeft laten ingaan op het moment van versturen van de ontvangstbevestiging.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking door UWV Heerlen

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het UWV te Heerlen tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (21 maart 2003) niet heeft gereageerd op herhaaldelijke schriftelijke verzoeken (gedateerd op 13 december 2001, 29 januari 2002 en 2 april 2002) om informatie te verstrekken over zijn uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsuitkering (WAO) en de aanvullingen daarop.
2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat de drie verzoeken om informatie inderdaad niet waren beantwoord, omdat binnen het UWV onduidelijkheid bestond over de vraag wie bevoegd was de zaken te behandelen. Deze klacht werd daarom gegrond geacht. Inmiddels waren op aansturend niveau afspraken gemaakt over de bevoegdheid om herhaling van dit soort situaties te voorkomen.
3. Zoals het UWV zelf ook al heeft aangegeven, heeft het UWV niet (tijdig) die informatie gegeven, waar verzoekers toenmalige gemachtigde om had verzocht. Dat is in strijd met het vereiste van zorgvuldige informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

4. Wat betreft de informatieverstrekking valt verder nog het volgende op te merken. Uit de informatie die partijen over en weer aan de Nationale ombudsman hebben verstrekt (zie de Bevindingen), valt op te maken dat de informatieverstrekking ook nadat verzoekers

gemachtigde een klacht had ingediend bij de Nationale ombudsman verre van optimaal is verlopen. Gewezen wordt op het volgende:

- de lange behandelingsduur van met name de eerste reactie van het UWV (d.d. 2 juni 2003) richting de Nationale ombudsman (bijna twee maanden), en de reactie van het UWV van 11 november 2003 op vragen van 29 september 2003 (zes weken);
- het feit dat de brief met informatie van het UWV van 21 mei 2003, die volgens de informatie van het UWV richting de Nationale ombudsman naar verzoekers gemachtigde zou zijn gestuurd, niet was verstuurd;
- het feit dat het UWV verzoekers gemachtigde verschillende keren voor informatie over de hoogte van de uitkering van verzoeker verwees naar het CMA (Centrum Maatwerk Administratie), terwijl dat volgens de laatste reactie van het UWV ten onrechte was;
- het feit dat het UWV tegenstrijdige informatie heeft gegeven over de basis waarop verzoekers WAO moet worden gebaseerd: soms op basis van verzoekers voormalige salaris bij de Informatie Beheer Groep, soms op basis van verzoekers salaris bij het Ministerie van Defensie;
- het feit dat verzoekers gemachtigde de ene keer voor informatie naar het UWV te Groningen wordt verwezen en de andere keer wordt vermeld dat het UWV te Groningen buiten de kwestie staat;
- het feit dat het UWV ten onrechte heeft meegedeeld dat het Uitkeringsbesluit burgerlijke ambtenaren defensie (UBAD) en het Burgerlijk ambtenarenreglement defensie (BARD) dezelfde regeling betreffen en zijn komen te vervallen.

Verzoeker geeft dan ook in zijn reactie aan zijn gemachtigde aan dat hij nog steeds met vraagtekens zit.

Nu de kwestie ondanks veelvuldig schriftelijk en incidenteel telefonisch contact nog steeds niet bevredigend is opgelost, is er aanleiding om het UWV een aanbeveling te doen.

II. Ten aanzien van het versturen van een schriftelijke bevestiging van de klachten door het Centraal klachtenbureau van het UWV

1. Verzoeker klaagt er verder over dat het Centraal klachtenbureau van het UWV aan hem geen schriftelijke bevestiging heeft gestuurd van de klachten die hij telefonisch op 2 en 9 januari 2003 had ingediend bij het klachtenbureau.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat inzake de klacht van 2 januari 2003 wel een ontvangstbevestiging is gestuurd door het Centraal klachtenbureau van het UWV. Het UWV stuurde een kopie van die ontvangstbevestiging van een klacht van 3 januari 2003,

gedateerd op 15 januari 2003, mee. Overigens gaf het UWV aan dat de verdere afwikkeling van de klacht van januari 2003 niet goed was verlopen, omdat de klacht niet op de juiste plek is terechtgekomen en het klachtenbureau dit niet had onderkend.

3. Verzoekers gemachtigde heeft in reactie op het standpunt van het UWV niet ontkend dat de desbetreffende ontvangstbevestiging was ontvangen, noch heeft zij aangegeven dat er sprake was van twee verschillende klachten, ingediend op 2 en 9 januari 2003. Hoewel het UWV in zijn ontvangstbevestiging spreekt van een klacht van 3 januari 2003, wordt het er voor gehouden dat is bedoeld de ontvangst van de klacht, ingediend op zowel 2 als 9 januari 2003, te bevestigen conform het Klachtenreglement UWV 2002 (zie Achtergrond, onder 3.). De klacht is aldus wel schriftelijk bevestigd door het UWV, doch er heeft ten onrechte geen verdere afwikkeling plaatsgevonden, totdat verzoekers gemachtigde op 12 februari 2003 opnieuw een klacht indiende. Voor zover verzoekers gemachtigde er overigens in haar verzoekschrift over wenste te klagen dat het UWV de mondelinge klacht niet heeft omschreven in zijn ontvangstbevestiging, wordt opgemerkt dat niet gebleken is van een toezegging om dat te doen door het UWV.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

### III. Ten aanzien van de bevestiging van de klacht van 12 februari 2003

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het Centraal klachtenbureau de op 12 februari 2003 ingediende klacht pas op 14 maart 2003 schriftelijk heeft bevestigd aan zijn gemachtigde en de behandelingstermijn van zes weken vervolgens heeft laten ingaan op 14 maart 2003, het moment van versturen van die ontvangstbevestiging.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat de klacht van 12 februari 2003 te laat schriftelijk was bevestigd, als gevolg van capaciteitsproblemen bij het Centraal klachtenbureau. Er is enige tijd, zoals ook in deze zaak, ten onrechte een brief gebruikt waarbij de datum van verzending van de ontvangstbevestiging als begindatum van de behandelingstermijn gold. Inmiddels wordt deze brief niet meer gebruikt.

3. Zoals het UWV erkent, is de ontvangstbevestiging van de klacht te laat verzonden en is de daarin vermelde aanvangsdatum van de behandelingstermijn onjuist. Op grond van artikel 9:11, eerste lid van de Algemene wet bestuursrecht is voor de aanvang van de behandelingstermijn bepalend de datum van ontvangst van het klaagschrift (zie Achtergrond). De gedraging is derhalve in strijd met een wettelijk voorschrift en met het vereiste van een zorgvuldige administratieve afwikkeling van een klacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is niet behoorlijk.

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centraal klachtenbureau van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is behoorlijk wat betreft het sturen van een schriftelijke bevestiging van de mondeling ingediende klachten. Wat betreft de bevestiging van de klacht van 12 februari 2003 is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

#### AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) wordt in overweging gegeven om op korte termijn een persoonlijk gesprek te laten beleggen tussen verzoeker, verzoekers gemachtigde en ter zake kundige medewerkers van het UWV, om in dat gesprek antwoord te geven op de vragen van verzoeker dan wel duidelijke afspraken te maken over de afdoening van die vragen.

De Raad van bestuur van het UWV heeft de Nationale ombudsman meegedeeld dat de aanbeveling wordt opgevolgd en dat verzoeker daartoe voor een persoonlijk gesprek op 29 september 2004 is uitgenodigd

#### Onderzoek

Op 24 maart 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 21 maart 2003, van de heer R. te Groningen, ingediend door Rechtshulp Noord te Groningen, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen en een gedraging van het Centraal klachtenbureau van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van de Raad van bestuur 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 werden verzoekers gemachtigde en het UWV nog verschillende keren in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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.

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

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Op 13 december 2001 berichtte verzoekers toenmalige gemachtigde aan de Stichting Pensioenfonds ABP, directie USZO BV te Heerlen onder meer het volgende:

“Bij brief van 26 november 2001 deelt u (verzoeker; N.o.) mede dat een storende fout is opgetreden in de inkomensoverzichten over de maanden oktober en november 2001.

(Verzoeker; N.o.) kan inderdaad door de bomen het bos niet meer zien, want het inkomensoverzicht over oktober 2001 vermeldt: f 40.000 te weinig ontvangen. Het inkomensoverzicht over november jl. vermeldt dat f 20.000 te veel is ontvangen. De uitkering over november bedraagt f 1.888 i.p.v. f 1.730, plus nog eens een uitkering over november ten bedrage van f 1.481,29.

Wij verzoeken u in helder en inzichtelijk Nederlands uiteen te zetten: wat is de berekeningsgrondslag voor WAO/IP en suppletie. Hoe komt de berekening van de uitkeringen (per maand) tot stand. Wat is de oorzaak van te veel/te weinig uitgekeerd?”

2. Verzoekers toenmalige gemachtigde diende op 29 januari 2002 een klacht in bij USZO te Heerlen, omdat nog geen reactie was ontvangen op de brief van 13 december 2001.

3. Bij brief van 2 april 2002 deelde verzoekers toenmalige gemachtigde aan UWV USZO te Heerlen onder meer mee dat UWV USZO bij brief van 11 maart 2002 had meegedeeld dat vanwege computertechnische problemen uitkeringen van verzoeker niet correct betaalbaar waren gesteld. Graag vernam de gemachtigde wanneer verzoeker alsnog een overzichtelijke en correcte berekening van zijn uitkeringen zou ontvangen.

4. Op 12 februari 2003 diende verzoekers huidige gemachtigde een klacht in bij het Centraal klachtenbureau UWV. Deze klacht luidt als volgt:

“...Op 2 januari 2003 en 9 januari 2003 heeft (verzoeker; N.o.) telefonisch bij u een klacht ingediend over UWV USZO. Helaas heeft hij van u geen schriftelijke bevestiging van zijn klacht ontvangen. Hierdoor is het niet duidelijk wie bij het UWV de klacht in behandeling heeft genomen en binnen welke termijn (verzoeker; N.o.) een reactie kan verwachten.

(...)

Sinds 3 december 1998 heeft (verzoeker; N.o.) recht op een WAO-uitkering. Het is echter nog steeds niet duidelijk op welke wijze de WAO-uitkering van (verzoeker; N.o.) wordt berekend. De inkomensoverzichten wisselen vaak terwijl niet duidelijk is waar de berekeningen op zijn gebaseerd. Herhaaldelijk telefonisch contact alsmede drie brieven van (verzoekers toenmalige gemachtigde; N.o.) hebben nog geen helderheid gebracht in deze situatie. (Verzoeker; N.o.) wil graag weten hoe de berekening van de uitkering per maand tot stand komt sinds 3 december 1998.

Om problemen in de toekomst te voorkomen wil hij ook graag een vast aanspreekpunt krijgen bij UWV USZO.

Ook wil hij worden teruggebeld als dat is toegezegd..."

#### B. Standpunt verzoeker

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

#### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de op 7 april 2003 door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht deelde het UWV op 2 juni 2003 het volgende mee:

"...In zijn algemeenheid merken wij op dat de klachtafhandeling van de oorspronkelijke klacht hier niet goed is verlopen. De hoofdoorzaak hiervan is interne tweestrijd over de bevoegdheid met betrekking tot de vraagstelling van betrokkene.

Betrokkenen schriftelijke verzoeken van 23-12-2001, 29-01-2002 en 2-04-2002 zijn hierdoor rond gaan zwerven zonder dat iemand zich bevoegd achtte.

Vanuit dat perspectief is zijn klacht gegrond. Dit oordeel hebben wij dan ook in het inmiddels verzonden antwoord verwerkt (...).

Als gevolg van de klacht zijn op het aansturend niveau afspraken gemaakt over de bevoegdheid zodat dit geen 2e maal kan voorkomen.

Voor wat betreft de bij het Centraal klachtenbureau (hierna: CK; N.o.) ingediende klachten het volgende.

De klacht van januari is ontvangen en geregistreerd en overgedragen aan de regio voor verdere behandeling. Er is zover ons bekend geen gespreksbevestiging gevraagd of toegezegd. Wel is de ontvangst bevestigd (als er telefonisch onderhoud n.a.v. de schriftelijke klacht heeft plaatsgevonden bijvoorbeeld over het horen wordt dit verwerkt in

deze brief). Helaas blijkt niet op welke datum de telefoonnotitie m.b.t. de eerste klacht is opgemaakt. De inschatting van ons CK, waar de klacht thuishoorde bleek echter niet juist. Helaas heeft de regio dit niet teruggemeld waardoor het CK de zaak niet alsnog op de juiste plaats kon uitzetten. Men dacht dat de zaak was opgepakt en voor het volgen van de afdoening (rappel m.b.t. afdoening binnen 6 weken) was bij het CK op dat moment geen capaciteit.

Pas door de herhaling van de klacht in februari is deze zaak weer op gang gekomen. Het ging hier om dezelfde klacht en die is op juiste plaats uitgezet. Helaas verzandde deze door de eerder aangehaalde onduidelijkheid voor wat betreft de interne bevoegdheid. De zaak kwam deze keer wel terug bij ons CK. Ditmaal had de CK actie moeten nemen door een beslissing te forceren over de bevoegdheid. Helaas werd er echter met het terugzendbericht niets gedaan. Dit betreft een incidentele fout.

De tweede klacht is laat schriftelijk bevestigd als gevolg van toen bestaande capaciteitsproblemen bij CK.

Alles bij elkaar is de klacht over de afhandeling van de eerdere schriftelijke verzoeken, maar ook de weinig voortvarende afhandeling van zijn klachten gegrond.

Er is inderdaad enige tijd een brief gebruikt waarin ten onrechte werd uitgegaan van het moment van verzending van de ontvangstbevestiging (ook in deze zaak)..."

2. Bij deze reactie was onder meer een kopie gevoegd van een volgens het UWV inmiddels op 21 mei 2003 verzonden brief aan verzoekers gemachtigde. Hierin staat het volgende vermeld:

"...Ik stel het op prijs dat u mij de gelegenheid geeft te reageren op uw klacht namens (verzoeker; N.o.) tegen het feit dat het nog steeds niet duidelijk is op welke wijze de WAO-uitkering van (verzoeker; N.o.) wordt berekend.

Weergave van uw klacht

Ik constateer uit hetgeen u in uw klacht weergeeft dat u vooral moeite heeft met de wijze waarop u gedurende enige tijd probeert gevraagde informatie te krijgen. Wij betreuren deze ervaring met onze organisatie. Onze welgemeende excuses hiervoor. Graag wil ik hierbij alsnog uw uitkering toelichten.

Oordeel over de klacht

In deze verklaar ik uw klacht dan ook gegrond. Ik concludeer tevens dat betrokken medewerker(s) steeds weer opnieuw proberen alle klanten zo goed mogelijk te voorzien van welke informatie dan ook.



## Weergave van feiten

Aan (verzoeker; N.o.) is per 3 december 1998 een WAO uitkering toegekend met de arbeidsongeschiktheidsklasse 25-35% die voor een deel aan (verzoeker; N.o.) (als 'wachtgelder') en voor een deel aan zijn werkgever (de IB Groep) werd uitbetaald. Per 16 mei 2000 is de WAO-uitkering verlaagd naar de klasse 15-25%.

In de beslissing op bezwaar van september 2001 is beslist dat er per 16 mei 2000 recht blijft bestaan op de klasse 25-35%.

In de beslissing op bezwaar van 15 maart 2002 is beslist dat (verzoeker; N.o.) vanaf 3 maart 2000 recht heeft op de arbeidsongeschiktheidsklasse 80-100%.

In de beslissing op bezwaar van 2 oktober 2002 is beslist dat (verzoeker; N.o.) met ingang van 3 december 1998 recht heeft op de arbeidsongeschiktheidsklasse 80-100%.

Het recht op een invaliditeitspensioen gaat in per 3 december 1998.

Bij de berekening van de hoogte van het recht op een invaliditeitspensioen wordt uitgegaan van een berekeningsgrondslag. Dit is het jaarinkomen van het voorafgaande jaar aan het recht op invaliditeitspensioen.

Hierbij wordt tevens rekening gehouden met de arbeidsongeschiktheidsklasse en diensttijdgarantie. Het hoogste percentage wordt gehanteerd. Het IP is gebaseerd op (hoogste percentage van uitkeringspercentage of diensttijdgarantie) maal berekeningsgrondslag gedeeld door 12 maanden.

Situatie per januari 1999:

Berekeningsgrondslag  $22.749,77 * 70\% / 12 =$  EUR 1.327,07 bruto per maand

Bruto uitkering invaliditeitspensioen EUR 1.327,07 bruto per maand

- Bruto WAO-uitkering (inclusief vakantie uitkering) EUR 827,32 bruto per maand

Uit te betalen Invaliditeitspensioen EUR 499,75 bruto per maand

Het invaliditeitspensioen wordt uitbetaald inclusief vakantietoeslag. De WAO-uitkering wordt uitbetaald exclusief vakantietoeslag en gereserveerd. In de maand mei van ieder jaar wordt deze vakantietoeslag uitbetaald.

Wat betreft de daadwerkelijke uitbetaling van de uitkering verwijzen wij u naar CMA (Centrum Maatwerk Administraties, een onderdeel van Loyalis; N.o.).

Met betrekking tot de berekening van de ingangsdatum en de hoogte van (verzoekers; N.o.) suppletie-uitkering deel ik u het volgende mede.

Op grond van de ten dienste staande gegevens (is verzoeker; N.o.) met ingang van 04 december 1997 ziek geworden in (zijn; N.o.) functie bij de Informatie Beheer Groep.

Na 24 maanden ziekteverzuim mag (zijn; N.o.) werkgever (hem; N.o.) ontslaan uit deze functie op grond van ziekte. Direct na het verstrijken van de genoemde ziekte termijn ontstaat het recht op suppletie.

De ingangsdatum is echter afhankelijk van de daadwerkelijke datum ontslag. In (zijn; N.o.) situatie is dat 01 april 2000, zijnde datum ontslag.

Bij de berekening van de hoogte van het recht op suppletie gaan wij uit van de salarisgegevens van de maand, direct voorafgaand aan de ontslagdatum. In (zijn; N.o.) situatie is dit 01 maart 2000.

(Verzoekers; N.o.) bruto salaris weergegeven op de salarisstroken welke door de werkgever, samen met het ontslagbesluit, zijn aangeleverd bedroeg;

F 1642,13 bruto (vastgesteld o.g.v. dienstverband factor 53,333)

F 142,09 bruto (min. vakantiegeldrecht per maand)

F 4,93 bruto (0,3% eindejaarsuitkering, afgeleid van het brutosalaris)

Totaal F 1789,15 zijnde 100% berekeningsgrondslag.

Op grond van het laatstgenoemde bedrag wordt tot 04 september 2002 80% uitkering betaald en vervolgens tot het verstrijken van de suppletietermijn d.d. 04 juni 2005 70% uitkering.

Bij beslissing d.d. 01 augustus 2000 (toekenning suppletie) is (verzoeker; N.o.) hieromtrent reeds geïnformeerd.

De totale uitkering waar (verzoeker; N.o.) recht op heeft uit hoofde van ontslag uit (zijn; N.o.) functie bij IBG is opgebouwd uit een wao-bedrag en een suppletiebedrag.

De hoogte van het wao-bedrag wordt bepaald door de collega's in het districtskantoor en is gerelateerd aan het percentage arbeidsongeschiktheid (25/35%) en de wao-grondslag.

Samen met de suppletie vormt dit bedrag (zijn; N.o.) totale recht per maand gerelateerd aan (zijn; N.o.) berekeningsgrondslag.

Echter met name over het stuk wao-uitkering wordt het vakantietoeslag gereserveerd en eenmalig in mei jaarlijks betaald. De maandelijkse betaling suppletie is altijd inclusief vakantietoeslag.

Met ingang van 16 mei 2000 wordt (zijn; N.o.) percentage wao verlaagd op grond waarvan de verdeling van de betaling wao/suppletie wijzigt.

Met ingang van 02 oktober 2002 is echter op grond van een herbeoordeling arbeidsongeschiktheid een wijziging opgetreden in (zijn; N.o.) arbeidsongeschiktheidspercentage zodat de suppletiebetaling in zijn geheel is komen te vervallen met terugwerkende kracht vanaf 03 december 1998.

(Verzoekers; N.o.) mate van arbeidsongeschiktheid bedraagt per 03 december 1998 80/100%.

Doordat (zijn; N.o.) suppletierecht pas per 01 april 2000 was ingegaan komt derhalve alle recht te vervallen..."

3. Verder was bijgevoegd een kopie van een brief van 15 januari 2003 aan verzoeker waarin de ontvangst van zijn klacht van 3 januari 2003 werd bevestigd.

#### D. Reactie verzoeker

1. Op 13 juni 2003 zond de Nationale ombudsman een kopie van de reactie van het UWV van 2 juni 2003 naar verzoekers gemachtigde. Daarbij vermeldde de Nationale ombudsman begrepen te hebben dat de gemachtigde inmiddels ook een reactie op de klacht zou hebben ontvangen. Gevraagd werd of de zaak hiermee voor verzoeker was afgedaan en zo nee, waarom niet.

2. In reactie hierop berichtte verzoekers gemachtigde de Nationale ombudsman op 7 juli 2003 dat zij nog steeds geen inhoudelijke reactie had ontvangen op de klacht. Zij had hierover op 10 juni 2003 nogmaals het Centraal klachtenbureau van het UWV schriftelijk benaderd.

3. Naar aanleiding van bovenstaande reactie stuurde de Nationale ombudsman verzoekers gemachtigde op 9 juli 2003 een kopie van de brief van het UWV van 21 mei 2003.

4. Vervolgens deelde verzoekers gemachtigde op 15 juli 2003 aan de Nationale ombudsman mee dat zij de brief van 21 mei 2003 niet rechtstreeks had ontvangen van het UWV. Inmiddels had een medewerker van het UWV te Maastricht contact met haar opgenomen en meegedeeld dat de brief van 21 mei 2003 een concept betrof, die nog niet aan haar was opgestuurd. De desbetreffende medewerker wilde zelf nog een keer kritisch naar de brief kijken, voordat deze zou worden opgestuurd. Afsproken werd dat verzoekers gemachtigde hem nog enkele opmerkingen van verzoeker toe zou faxen.

5. Naar aanleiding van de vraag van de Nationale ombudsman van 8 augustus 2003, wat de stand van zaken was, deelde verzoekers gemachtigde op 21 augustus 2003 mee dat nog geen inhoudelijke reactie van het UWV was ontvangen. Op 15 juli 2003 had verzoekers gemachtigde nog de volgende opmerkingen naar de medewerker van het UWV te Maastricht toegestuurd:

“...1. Op het moment dat (verzoeker; N.o.) ziek werd tijdens zijn werkzaamheden voor de Informatie Beheer Groep had hij nog recht op een uitkering krachtens het uitkeringsbesluit burgerlijke ambtenaren defensie (UBAD). (Verzoeker; N.o.) heeft indertijd begrepen dat op grond van artikel 22 van dit uitkeringsbesluit zijn WAO uitkering gebaseerd dient te zijn op dit besluit. (Verzoeker; N.o.) heeft dit vernomen van zowel de AbvaKabo als van de USZO ambtenaren.

2. Het blijft onduidelijk op welk bedrag (verzoeker; N.o.) per maand recht heeft.

3. Het blijft onduidelijk waar de inkomensoverzichten van oktober en november 2001 op gebaseerd zijn. De uitkeringsspecificatie vermeldt nog steeds een vordering van € 19.878...”

#### E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Op 26 augustus 2003 stelde de Nationale ombudsman de volgende vragen aan het UWV:

“...1. Volgens de gemachtigde van verzoeker is de brief van 21 mei 2003 van het UWV, die mij op 2 juni 2003 in kopie was toegezonden, een concept-brief, die nooit is verzonden aan de gemachtigde. Klopt dat?

2. Waarom is nog steeds niet gereageerd op de brief van de gemachtigde van 15 juli 2003 aan een medewerker van het UWV te Maastricht?

23. Waarom is niet gereageerd op de brief van gemachtigde van 10 juni 2003 aan het Centraal klachtenbureau UWV?...”

2. In reactie hierop deelde het UWV op 3 september 2003 het volgende mee:

"...(...)

Antwoord op vraag 1: Ja, dat is juist.

(...)

Antwoord op vraag 2: Inmiddels is bij brief van 2 september 2003 gereageerd op de brief van 15 juli 2003.

(...)

Antwoord op vraag 3:

De brief van gemachtigde van 10 juni 2003 is door het Centraal Klachtenbureau UWV op 13 juni 2003 12.24 uur doorgestuurd naar de contactpersoon van AG regio 11 (Limburg) de heer P.. Op 13 juni 2003 14.56 uur bevestigt de heer P. via een intern e-mail aan mevrouw V. van het Centraal Klachtenbureau dat zojuist telefonisch contact is geweest over deze zaak. Daarin is afgesproken dat mevrouw V. contact zou opnemen met de heer B. die voor verzending van een aangepaste brief zorg zou dragen. Voorts werd afgesproken dat de heer P. geen verdere actie zou ondernemen. Op 13 juni 2003 15.16 uur stuurt mevrouw V. een e-mail naar de heer L. (contactpersoon UWV USZO in Heerlen) waarbij zij de e-mail van de heer P. van 13 juni 2003 14.56 uur doorstuurt. Op 23 juni 2003 12.26 uur vraagt mevrouw V. met spoed een reactie van de heer L.. Op 23 juni 2003 om 12.35 uur deelt de heer L. aan mevrouw V. mee dat de klacht op 2 juni 2003 is afgehandeld en aan de heer P. is doorgestuurd. Op 23 juni 2003 om 12.48 uur deelt mevrouw V. aan de heer L. mee dat de heer B. de brief niet zou aanpassen en versturen. Nu is de brief nooit naar klager gestuurd. De brief moet alsnog door AG regio 11 worden verstuurd, aldus mevrouw V. Op 23 juni 2003 om 13.32 uur stuurt de heer L. een door de heer B. aangepaste versie aan de heer P. met het verzoek voor ondertekening en verzending zorg te dragen. Op 14 juli 2003 heeft de heer P. telefonisch contact opgenomen met (de gemachtigde van verzoeker; N.o.). (De gemachtigde van verzoeker; N.o.) deelde daarin mee dat zij de concept brief van 21 mei 2003 via de Nationale ombudsman had gekregen. Zij deelde voorts mee dat haar klant hier nog vragen over had en dat zij (de heer P.; N.o.) die schriftelijk zal doen toekomen. De heer P. heeft toen voorts met (de gemachtigde van verzoeker; N.o.) afgesproken dat hij hierop wacht en dat hij op dat moment geen verdere actie zal ondernemen. Na de vakantie van de heer P. zal hij hiermee verder gaan. Op 31 juli 2003 stuurt de heer P. de brief van (de gemachtigde van verzoeker; N.o.) van 15 juli 2003 door naar de heer L. met verzoek om voor verdere afhandeling zorg te dragen (antwoord geven op de vragen). Zoals uit het antwoord op vraag 2 blijkt is de brief inmiddels beantwoord bij brief van 2 september 2003..."

3. In de door het UWV te Heerlen namens de Stichting Pensioenfonds ABP aan verzoekers gemachtigde verzonden brief van 2 september 2003, in reactie op de brief van verzoekers gemachtigde van 15 juli 2003, staat onder meer het volgende vermeld:

"...De beantwoording van het door u onder punt 1 gestelde dient te geschieden door Districtskantoor Groningen. De WAO dient te zijn gebaseerd op de uitkering Defensie. Het Districtskantoor stelt de WAO vast.

Met betrekking tot het gestelde onder punt 2 kunnen wij mededelen dat de uitkering van (verzoeker; N.o.) betaalbaar wordt gesteld via Centrum Maatwerk Administraties (CMA) in het kader van ERD (Eigen Risicodragers).

Omtrent de hoogte van deze uitkering dient u zich dan ook met een daartoe strekkend verzoek te wenden tot CMA.

Tenslotte kunnen wij u mededelen dat na ingewonnen informatie is gebleken dat de vordering van € 19.878 niet meer openstaat en op nihil is gezet...”

#### **F. Nadere reactie verzoeker**

Naar aanleiding van de reacties van het UWV van 2 en 3 september 2003 deelde verzoekers gemachtigde op 12 september 2003 mee dat de concept-brief van 21 mei 2003 van het UWV weer lijkt te zijn ingetrokken. In de reactie van 2 september 2003 verwijst het UWV te Heerlen voor een berekening van de WAO-uitkering naar UWV Groningen. Voor de berekening van het bedrag waarop verzoeker per maand recht heeft verwijst het UWV naar het Centrum Maatwerk Administraties. Verzoeker heeft aldus nog steeds geen duidelijkheid over de berekening van zijn huidige uitkering en de situatie in het verleden. Verzoeker handhaaft daarom zijn klachten. Ook blijkt uit de brief van het UWV te Heerlen van 2 september 2003 dat de klachtbehandeling weer verzandt in verband met een interne tweestrijd over de bevoegdheid, aldus verzoekers gemachtigde.

#### **G. Nadere reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen**

1. Op 29 september 2003 stelde de Nationale ombudsman het UWV de volgende vragen:

"...1. Uit de reactie van verzoekers gemachtigde blijkt dat zij nog steeds niet tevreden is gesteld, ondanks de lange tijd dat deze zaak al speelt. Acht u het gelet daarop zinvol om haar en verzoeker ter verduidelijking van de uitkeringssituatie uit te nodigen voor een gesprek met één of meer terzake kundigen, en bent u bereid dit op korte termijn te doen?

2. Zo nee, waarom niet?

3. Indien u een gesprek niet zinvol acht, verzoek ik de volgende vragen te beantwoorden.

Waarom is de concept-brief van 21-5-2003 niet verstuurd aan verzoekers gemachtigde?

4. Is de daarin gegeven informatie correct? Zo nee, wat is er niet juist?

5. Bent u bereid alsnog aan te geven waaruit de (WAO en aanvullende) uitkering van verzoeker thans bestaat en waarop de berekening daarvan is gebaseerd?

6. Acht u het juist dat UWV Uszo Heerlen verzoekers gemachtigde voor een berekening van de WAO-uitkering doorverwijst naar UWV Uszo Groningen? Verzoekers gemachtigde heeft toch een klacht ingediend over het UWV als organisatie?

7. Welke uitkering van verzoeker wordt betaalbaar gesteld door het Centrum Maatwerk Administraties? Heeft het UWV niets van doen met die uitkering?

8. Bent u bereid informatie te verschaffen over het verloop van verzoekers uitkering vanaf december 1988 en de salarisspecificaties van oktober en november 2001?..."

2. Na rappel deelde het UWV op 11 november 2003 mee dat verzoeker en zijn gemachtigde zouden worden uitgenodigd voor een onderhoud om zo een toelichting te geven op de zaak.

3. Op 29 januari 2004 deelde het UWV mee dat er op 15 januari 2004 een telefonische hoorzitting had plaatsgevonden met verzoeker en zijn gemachtigde. Het gesprek was goed verlopen en beiden waren tevreden met de uitleg en de afhandeling, aldus het UWV. Er was afgesproken dat een tweetal vragen van verzoekers gemachtigde nog schriftelijk zouden worden beantwoord, te weten een uitleg over een wetsartikel en een opgave van door het CMA gedane betalingen over 2001, 2002 en 2003.

h. volgende reactie verzoeker

Verzoekers gemachtigde berichtte op 5 februari 2004 het volgende:

"...Naar aanleiding van de klacht van (verzoeker; N.o.) had het UWV op 15 januari 2004 om 15:00 uur een telefonische hoorzitting gepland. De heer L. liet mij weten dat ik rond dit tijdstip door het UWV zou worden gebeld. Helaas is dit niet gebeurd. Nadat ik contact opgenomen heb met het UWV heeft het UWV mij uiteindelijk om 15:45 teruggebeld. De heer W. van het UWV (te Heerlen; N.o.) bleek niet op de hoogte van de inhoud van het dossier van (verzoeker; N.o.). Wel liet hij weten bereid te zijn één en ander voor (verzoeker; N.o.) uit te zoeken. De concept-brief van het UWV van 21 mei 2003 en de reactie van (verzoeker; N.o.) hierop van 15 juli 2003 waren het uitgangspunt van ons gesprek.

De heer W. heeft aangegeven dat hij vraag 1 zal beantwoorden. Ten aanzien van vraag 2 liet hij weten dat vijf jaar lang de betalingen door Loyalis zijn verricht. Loyalis is op 3 december 2003 hiermee opgehouden. Vraag 2 en het eerste deel van vraag 3 kan de heer W. pas beantwoorden op het moment dat hij de gegevens heeft ontvangen van Loyalis. De heer W. heeft toegezegd de gegevens te zullen opvragen. Ten aanzien van vraag 3 liet de heer W. weten dat de vordering nu op € 0,- staat.

In verband met de voortgang is met de heer W. afgesproken dat hij rond 22 januari contact met mij zou opnemen en mij zou laten weten wat het resultaat tot op dat moment was. Op 23 januari heeft de heer W. niet met mij maar met cliënt zelf telefonisch contact opgenomen. Hij liet cliënt weten dat hij enigszins vertraagd de vragen zou beantwoorden. Uiterlijk vrijdag 30 januari zou (verzoeker; N.o.) een schriftelijke reactie moeten hebben ontvangen. Helaas heeft (verzoeker; N.o.) noch gemachtigde sinds 23 januari 2004 iets van de heer W. gehoord. Ik verzoek u daarom, voor zover mogelijk, nogmaals uw invloed aan te wenden voor een spoedige afhandeling van de klacht van (verzoeker; N.o.)..."

i. volgende reactie uwv

1. De Nationale ombudsman stuurde het UWV op 11 februari 2004 een afschrift van de brief van verzoekers gemachtigde van 5 februari 2004 en verzocht het UWV de zaak thans op zeer korte termijn af te ronden.

2. In reactie hierop stuurde het UWV de Nationale ombudsman op 16 februari 2004 een afschrift van een brief van 5 februari 2004 aan verzoeker. In deze brief staat het volgende vermeld:

**“...Weergave van uw klacht.**

Uit de brief van het Bureau Rechtshulp Noord Groningen blijkt dat u informatie wenst inzake het recht op een uitkering krachtens het uitkeringsbesluit ambtenaren, mede gelet op artikel 22. Tevens zijn er voor u nog onduidelijkheden over de hoogte van het reguliere recht per maand en over de inkomstenoverzichten van oktober en november 2001. Ook wordt nog steeds het vorderingsbedrag van € 19.878,00 op uw specificatie vermeld. Tevens heeft u aangegeven dat de vakantietoeslag in de maand mei 2002 niet is uitbetaald.

Horen

Wij hebben u op 9 januari 2003 telefonisch gehoord. U heeft telefonisch een aanvullende toelichting gegeven op de klacht. Tevens is met u een afspraak gemaakt over de afhandeling van de klacht.

Oordeel over de klacht.

Ik acht uw klacht ten dele gegrond. Graag leg ik uit waarom.

Weergave van feiten.

Uit nadere informatie en met verwijzing naar de bijlage met betrekking tot het artikel 22 deel ik u mede dat de UWV het Uitkeringsbesluit Burgerlijke Ambtenaren Defensie niet uitvoert. U dient zich hiervoor te wenden tot uw voormalige werkgever.

Uit hoofde van de u toegekende WAO-uitkering van 80 tot 100% en het u toegekende invaliditeitspensioen bedraagt de hoogte van de maandelijkse reguliere uitkering miv 1 januari 2004 totaal bruto € 1.288,81.

Op de specificatie van de maand oktober en november 2001 treft u een herberekening aan over de periode december 1998 tot en met september 2001. In verband met een terugwerkende kracht opvoer van de uitkering is in oktober 2001 een nabetaling gerealiseerd.



Deze nabetaling hebben wij niet betaalbaar gesteld en gereserveerd. In de maand november en december 2001 heeft een systeem technische aanpassing plaatsgevonden waardoor een schuld werd gecreëerd. Deze schuld diende verrekend te worden met het gereserveerde tegoed van oktober 2001. Dit is niet correct gebeurd. Pas in februari en mei 2002 is de vordering grotendeels verrekend/afgeboekt. Het restant van de vordering hebben wij in de maand mei 2002 afgeboekt.

Doordat in mei 2002 een verrekening heeft plaatsgevonden van het restant van de nog openstaande vordering is tevens de vakantietoeslag niet betaalbaar gesteld. Dit was niet de bedoeling. Dit betekent dat ik de vakantietoeslag van € 467,98 alsnog betaalbaar zal stellen (zie het inkomstenoverzicht van 22 mei 2002).

Het bedrag van de vordering staat sedert de maand augustus 2002 niet meer vermeld op uw betaaloverzicht.

Gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht.

Voor zover uw klacht betrekking heeft op de financiële gevolgen acht ik de klacht gegrond. Met betrekking tot de regeling BARD dient u zich te wenden tot uw voormalige werkgever. Voor het ontstane ongemak bied ik u mijn verontschuldigingen aan...”

3. Als bijlage bij deze brief was het volgende gevoegd:

“toelichting artikel 22:

Artikel 22 Gelijktijdig genot burgerlijke bezoldiging en militaire beloning

1. De ambtenaar, die als militair in werkelijke dienst is, wordt geacht in zijn burgerlijke betrekking met verlof te zijn.
2. Hij behoudt over de tijd van deze dienst het genot van de aan zijn ambt verbonden bezoldiging, slechts voor zover hem bij of krachtens de artikelen 23 tot en met 25 daarop aanspraak is verleend. Voor zover die werkelijke dienst wordt vervuld in aan hem verleend vakantieverlof, behoudt hij in ieder geval het genot van de volle aan zijn ambt verbonden bezoldiging.
3. Voor de toepassing van het vorige lid en de artikelen 23 tot en met 25 en 29 wordt -ingeval de ambtenaar in het genot is van een toelage als bedoeld in artikel 15 van het Bezoldigingsbesluit burgerlijke ambtenaren defensie- dit bezoldigingsdeel vastgesteld op het bedrag dat hem ingevolge het voor hem geldende rooster zou zijn toegekend, indien hij niet aan zijn burgerlijke betrekking zou zijn onttrokken. Is de vaststelling van het bedrag op deze wijze niet mogelijk, dan wordt dit, met inachtneming van de percentages zoals genoemd in artikel 15 van vorengenoemd besluit, berekend over het voor de ambtenaar geldende salaris, zulks naar aantallen uren als bedoeld in dat artikel waarop door hem

gedurende de drie kalendermaanden voorafgaande aan het tijdstip met ingang waarvan hij aan zijn burgerlijke betrekking werd onttrokken, ingevolge het voor hem geldende rooster gemiddeld per maand is gewerkt.

4. Voor de toepassing van het tweede lid en de artikelen 23 tot en met 25 en 29 wordt -in geval de ambtenaar in het genot is van een toelage als bedoeld in artikel 18 van het Bezoldigingsbesluit burgerlijke ambtenaren defensie- dit bezoldigingsdeel vastgesteld op het bedrag dat hem ingevolge het voor hem geldende consignatierooster zou zijn toegekend, indien hij niet aan zijn burgerlijke betrekking zou zijn onttrokken.

Is de vaststelling van het bedrag op deze wijze niet mogelijk, dan wordt dit bedrag berekend naar de berekeningsgrondslag en de percentages zoals genoemd in artikel 18 van vorengenoemd besluit, zulks naar de aantallen uren als bedoeld in dat artikel waarop door hem gedurende de drie kalendermaanden voorafgaande aan het tijdstip met ingang waarvan hij aan zijn burgerlijke betrekking werd onttrokken, gemiddeld per maand consignatiediensten zijn verricht.

5. Voor zover de ambtenaar ingevolge de voor hem geldende bezoldigingsregeling aanspraak heeft op een vakantie-uitkering geniet hij deze uitkering slechts voor zoveel die uitgaat boven de vakantie-uitkering waarop hij als militair aanspraak heeft.”

j. navolgende reactie verzoeker

1. De Nationale ombudsman verzocht op 16 februari 2004 aan verzoekers gemachtigde mee te delen of verzoeker met de brief van 5 februari 2004 voldoende informatie had ontvangen en zo nee, waarom niet.

2. Na diverse rappellen van de Nationale ombudsman liet verzoekers gemachtigde op 2 april 2004 weten dat verzoeker nog steeds geen overzicht had ontvangen over het reguliere recht op een uitkering over een aantal jaren. In een bij haar brief gevoegde brief van verzoeker van 16 februari 2004 staat onder meer het volgende vermeld:

"1993-1 maart 1995 werkzaam bij Rijkswerf Den Helder, aanvankelijk als uitzendkracht, per 1 oktober'93 als ambtenaar in tijdelijke dienst voor onbepaalde tijd met een proeftijd van twee jaar. Aanvankelijk geprest tot zelf ontslag nemen, na bezwaarprocedure eervol ontslag wegens situatieve arbeidsongeschiktheid. Toekenning van een uitkering krachtens het Uitkeringsbesluit Burgerlijke Ambtenaren Defensie (UBAD), van 1/3/95 tot 1/3/98.

1996 als uitzendkracht bij Informatie Beheer Groep, per 1 januari 1998 aanstelling tot ambtenaar in tijdelijke dienst, echter per begin december 1997 ziek geworden en niet meer gewerkt.

Per 3 december 1998 WAO, na slepende procedure tenslotte in 2002 uiteindelijk vastgesteld op 80-100%.

12 juni 1999: UBAD-uitkering na bezwaarschrift met een jaar verlengd krachtens artikel 22.1 van het UBAD.

Nu alsnog per 3 december 1998 sprake is van een volledige WAO, en ik op die datum nog recht had op een uitkering krachtens het UBAD, komt hier artikel 22.2 van deze regeling ter sprake:

"De belanghebbende die na afloop van de in het vorige lid bedoelde termijn van een jaar arbeids-ongeschikt is, ontvangt zolang die ongeschiktheid duurt, doch uiterlijk tot de eerste dag van de maand waarin hij de leeftijd van 65 jaar bereikt, een uitkering overeenkomstig de normen van de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering."

Weliswaar is per 1 juli 1996 het UBAD ingetrokken en vervangen door het Werkloosheidsbesluit Defensiepersoneel, maar artikel 22.2 van dit besluit bepaalt: "De in het eerste lid genoemde besluiten (o.a. UBAD) blijven van kracht ten aanzien van degenen, van wie de ontslagdatum is gelegen voor 1 juli 1996, enz."

Naar mijn mening dient mijn WAO-uitkering dan ook berekend te worden op basis van zowel hetgeen ik verdiende bij de Informatie Beheer Groep, als mijn wachtgeld krachtens het UBAD.

Tenslotte : in de brief van UWV inzake mijn klacht wordt gesproken over artikel 22.2 van het Burgerlijk Ambtenarenreglement Defensie ipv het UBAD, hetgeen erop duidt dat er nog steeds niet serieus naar mijn zaak is gekeken."

k. navolgende reactie uwv

1. Op 23 april 2004 stelde de Nationale ombudsman nog de volgende vragen aan het UWV:

"...1. Klopt het dat het in deze brief bijgevoegde artikel 22 niet van het Uitkeringsbesluit Burgerlijke Ambtenaren Defensie (UBAD) is, maar van het Burgerlijk Ambtenarenreglement Defensie (BARD), zoals verzoeker stelt?

2. Volgens verzoeker zou zijn WAO-uitkering zowel gebaseerd moeten zijn op zijn inkomen van de IBG als op zijn (defensie) wachtgeld. Is dat ook zo? Zo nee, waarom niet?

3. Is de gegeven informatie in de brief van 21 mei 2003 correct? Zo nee, wat is er niet juist aan?

4. Welke uitkering wordt betaalbaar gesteld door het CMA? Heeft het UWV daar niets mee van doen?

5. Hoe is het verloop van verzoekers uitkering vanaf december 1988?

6. U verwijst soms voor informatie over een aanvullende uitkering boven de WAO-uitkering naar het CMA, en soms naar verzoekers voormalige werkgever. Ook is er sprake van informatie van Loyalis. Hoe zit dat?

7. Klopt de door verzoekers gemachtigde aangegeven gang van zaken over het horen, zoals aangegeven in de brief van 5 februari 2004. Zo ja, waarom is zij niet gebeld door iemand met kennis van zaken, nu het juist ook de bedoeling was om middels een gesprek opheldering te geven?

8. Verzoekers gemachtigde stelt dat de coördinatie over de bevoegdheid binnen het UWV kennelijk nog steeds niet goed loopt, nu het UWV te Heerlen in de reactie van 2 september 2003 verwijst naar het UWV te Groningen voor een berekening van de WAO-uitkering. Wat is uw reactie daarop?

9. Welke afspraken zijn op aansturend niveau gemaakt over de bevoegdheid om herhaling van situaties waarbij binnen het UWV onduidelijkheid over de bevoegdheid kan ontstaan, te voorkomen...”

2. In reactie op bovenstaande vragen deelde het UWV op 17 mei 2004 het volgende mee:

“Vraag 1: Het betreft hier dezelfde regelingen, die echter in 2003 zijn komen te vervallen.

Vraag 2: De WAO van cliënt is gebaseerd op zijn laatstgenoten inkomen van de Informatie Beheer Groep (IBG).

Vraag 3: De gegeven informatie is juist.

Vraag 4: Tot 3 december 2003 is de uitkering betaalbaar gesteld door CMA (d.i. een afdeling binnen Loyalis) en vanaf 3 december 2003 wordt de uitkering betaalbaar gesteld door UWV.

Vraag 5: Vanaf december 1998 heeft betrokkene een uitkering gebaseerd op een arbeidsongeschiktheidpercentage van 80-100.

Vraag 6: Zoals aangegeven vindt de betaalbaarstelling van de uitkering tot 3 december 2003 plaats via Loyalis, afd. CMA en vanaf 3 december 2003 door UWV/Heerlen. Met betrekking tot betalings- en beheergegevens is het correct dat cliënt zich dient te wenden tot UWV. Inzake alle andere informatie dient hij zich te wenden tot zijn voormalige werkgever.

Vraag 7: Naar aanleiding van de hoorzitting kan worden opgemerkt dat de heer W. en de heer F. een telefonische hoorzitting hebben gehad met (verzoeker; N.o.) en zijn gemachtigde, (...) van het bureau Rechtshulp. Tijdens deze hoorzitting is alles aan de orde geweest.

Op 5 februari 2004 is aan (verzoeker; N.o.) een beslissing op klacht gezonden waarin volledig op zijn klacht is ingegaan.

Vraag 8: Betrokkene is in het genot van een WAO-uitkering en het beheer en de betaling hiervan ligt uitsluitend in Heerlen. UWV Groningen staat hier volledig buiten. Hier geschiedt uitsluitend de beoordeling van uitkeringen.

Vraag 9: Binnen de UWV wordt ernaar gestreefd om op de juiste wijze en zo volledig mogelijk informatie te verstrekken aan cliënten. Voor de gang van zaken zijn in de beslissing op klacht excuses aangeboden. Het streven van de UWV is erop gericht om goede en juiste informatie te verstrekken en staan cliëntvriendelijkheid en klanttevredenheid hoog in het vaandel.”

L. reactie verzoeker op verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen deelde verzoeker op 6 juli 2004 nog mee dat in onderling overleg was besloten tot een telefonische hoorzitting. Tijdens dat gesprek zegde de heer W. aan verzoeker toe zorg te zullen dragen voor de uitbetaling van het vakantiegeld van mei 2002, uit te zullen zoeken waarom de reguliere betaling van mei 2002 niet had plaatsgevonden en te onderzoeken welke rol het UBAD speelt bij de bepaling van de hoogte van zijn uitkering. Geen van deze toezeggingen was nagekomen, aldus verzoeker.

## Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:11, eerste lid:

“Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.”

2. Het Burgerlijk ambtenarenreglement defensie (BARD) is nog steeds van kracht. De door het UWV als bijlage meegestuurde tekst van artikel 22 (zie Bevindingen onder I.3.) is afkomstig uit deze regeling. De tekst van het inmiddels vervallen artikel 22 van het Uitkeringsbesluit burgerlijke ambtenaren defensie luidde als volgt:

“1. De betrokkene aan wie een uitkering is toegekend en die, onvrijwillig werkloos zijnde, binnen de termijn gedurende welke hij daaraan aanspraken kan ontlenen, dan wel binnen een maand na afloop van deze termijn, langer dan twee dagen aaneensluitend wegens ziekte verhinderd wordt arbeid te verrichten, ontvangt van de derde dag af gedurende de tijd van bedoelde verhindering, doch hoogstens gedurende een tijdvak van 52 weken een uitkering ten bedrage van 80 pct. van de bezoldiging. Het bepaalde in artikel 62, vijfde lid, van het Burgerlijk ambtenarenreglement defensie en artikel 32c, vijfde lid, van het

Arbeidsovereenkomstenbesluit zijn voor zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

2. Voor de uitvoering van het eerste lid is hoofdstuk 6 van het Burgerlijk ambtenarenreglement defensie, indien het betreft een betrokkene als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder a, en is hoofdstuk 3, paragraaf 6, van het Arbeidsovereenkomstenbesluit, indien het betreft een betrokkene als bedoeld in artikel 2, eerste lid, onder b, voor zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

3. Gedurende het tijdvak dat een uitkering, bedoeld in het eerste lid, wordt verleend, vindt artikel 19, eerste en tweede lid, overeenkomstige toepassing.

4. Op de uitkering bedoeld in het eerste lid, vindt artikel 9 overeenkomstige toepassing."

3. **Klachtenreglement UWV 2002**, besluit van de voorzitter van de Raad van bestuur van het UWV van 20 december 2002

"...Artikel 3 Behoorlijke behandeling

UWV draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

Artikel 6 Ontvangstbevestiging

1. UWV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen..."

In de toelichting op artikel 4 van het Klachtenreglement UWV 2002 staat onder meer het volgende vermeld:

"UWV streeft naar een laagdrempelige, heldere procedure. Deze procedure geldt zowel voor schriftelijke als mondelinge klachten. Als dat nodig is wordt een mondelinge klacht door UWV in overleg met de indiener op schrift gesteld. Afdeling 9:2 van de Awb is alleen van toepassing op schriftelijke klachten over gedragingen jegens de klager. Het klachtenreglement is echter ook van toepassing op mondelinge klachten en op klachten over gedragingen jegens een ander."