



Rapport

Datum: 9 september 2004
Rapportnummer: 2004/358

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 maart 2004) het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Rotterdam, de beslissing op bezwaar van 11 februari 2004 nog steeds niet heeft uitgevoerd, ondanks de toezegging in die beslissing dat dit binnen drie weken na 11 februari 2004 zou gebeuren

Beoordeling

1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Rotterdam, ontving op 22 april 2003 verzoeksters aanvraag om toekenning van een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao). Na onderzoek stelde de arbeidsdeskundige van het UWV vast, dat verzoekster per 27 juli 2003 volledig arbeidsongeschikt moest worden geacht voor de werkzaamheden die zij bij haar twee werkgevers, in totaal 43,25 uur per week, heeft verricht. Verzoekster werd hierover geïnformeerd per brief van 1 juli 2003, waarin onder meer werd gewezen op de verplichting van één van die werkgevers, waar zij 2,25 uur per dag (11,25 uur per week) had gewerkt, tot doorbetaling van het loon tot 5 augustus 2003 en de gevolgen daarvan voor haar uitkering.

2. Een arbeidsongeschiktheidsuitkering is bedoeld ter vervanging van het loon uit dienstbetrekking en strekt ertoe, dat de uitkeringsgerechtigde kan voorzien in zijn maandelijks weerkerende kosten van levensonderhoud. In het geval van verzoekster zijn haar inkomsten uit dienstbetrekking uiterlijk 5 augustus 2003 beëindigd, zodat zij per die datum voor haar levensonderhoud (volledig) is aangewezen op de haar toegekende Wao-uitkering.

Haar klacht betreft in feite de uitzonderlijk lange periode die het UWV, kantoor Rotterdam, nodig had om haar uitkering tot het juiste bedrag vast te stellen, alsmede dat zij geruime tijd in haar onderhoud heeft moeten voorzien uit voorschotbetalingen, die beduidend lager zijn dan de haar toekomende uitkering.

3. Gelet op de brief van de arbeidsdeskundige van het UWV van 1 juli 2003 met betrekking tot de vaststelling van verzoeksters arbeidsongeschiktheid per 27 juli 2003 en haar dagloon had het definitieve recht op uitkering vervolgens kunnen worden vastgesteld, zodanig dat verzoekster aan het einde van de maand augustus 2003 - de maand waarover zij nog slechts tot 5 augustus 2003 loon heeft ontvangen in verband met de dienstbetrekking van 2,25 uur per dag - voor het eerst een maandelijkse uitkering, zonodig bij wijze van voorschot, had kunnen ontvangen. Dat is echter niet gebeurd.

4. Het UWV verzocht verzoekster per brief van 2 september 2003 om nadere informatie over haar inkomsten na 27 juli 2003, aan welk verzoek binnen de gestelde termijn - vóór

15 september 2003 - is voldaan. Ruim twee maanden later, bij beschikking van 27 november 2003 heeft UWV, kantoor Rotterdam een beslissing genomen met betrekking tot verzoeksters recht op uitkering. Tegen die beslissing is namens verzoekster op 5 januari 2003 bezwaar gemaakt, omdat bij de vaststelling van het recht op uitkering ten onrechte geen rekening was gehouden met verzoeksters inkomsten uit haar dienstbetrekking van 32 uur per week.

Het kan gebeuren dat bij de vaststelling van een recht op uitkering een fout wordt gemaakt. Gelet op de daarmee voor een uitkeringsgerechtigde gemoeide financiële belangen dient een dergelijke fout dan wel zo snel mogelijk te worden hersteld. Op zich is in dit geval de gemaakte fout tijdig, binnen de termijn voor afhandeling van een bezwaarschrift, hersteld via de beschikking van 11 februari 2004. Verzoeksters advocate had echter per brief van 14 november 2003 al bij het UWV een klacht ingediend met betrekking tot de gevolgen voor verzoekster van het uitblijven van de reguliere betalingen. Gelet op deze klacht had mogen verwacht dat niet alleen was toegezien op een vlotte, maar ook op een juiste vaststelling van het recht op uitkering.

Echter, daaraan heeft het in de voorbereiding van de beschikking van 27 november 2003 geschort.

5. Gelet op de strekking van de beschikking van 11 februari 2004 had het UWV, kantoor Rotterdam, met voortvarendheid uitvoering moeten geven aan die beslissing, zodat verzoekster alsnog zo snel mogelijk over haar uitkering zou kunnen beschikken. Het UWV had via de beschikking van 11 februari 2004 overigens nog toegezegd dat binnen drie weken informatie over de uitvoering van die beslissing zou volgen.

Van een vlotte afwikkeling van de kwestie of het verstrekken van informatie daarover is echter niet gebleken. Blijkens de reactie van het UWV van 4 juni 2004 was op dat moment de werkgever waar verzoekster in hoofdzaak - 32 uur per week - werkzaam was nog steeds niet om haar inkomensgegevens verzocht: dat is dus ruim tien maanden na het tijdstip dat de hoogte van het recht op uitkering had kunnen en moeten zijn vastgesteld.

6. Ondanks herhaald aandringen namens verzoekster en diverse rappels in het kader van het onderzoek dat de Nationale ombudsman op 29 maart 2004 is begonnen, heeft het UWV pas op 4 juni 2004 inhoudelijk gereageerd, zij het dat daarmee opnieuw geen definitief uitsluitsel is gegeven met betrekking tot de vaststelling van verzoeksters recht op uitkering en de uitbetaling daarvan.

Het geheel overziend kan het UWV in zijn conclusie worden gevolgd dat het UWV in deze zaak ernstig in gebreke is gebleken. Niet alleen in de handelwijze van het UWV in strijd met de voortvarendheid die van hem had mogen worden verwacht, ook is het niet juist dat het UWV de aan verzoekster gedane toezeggingen niet is nagekomen.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

7. Indien verzoeksters uitkering tijdig en juist was vastgesteld, had zij uiterlijk eind augustus 2003 een eerste, maandelijkse uitkering kunnen ontvangen, gebaseerd op 70 % van een uurloon van gemiddeld bruto € 8,88 en een werkweek van 43,25 uur en een vervolgutkering van ten minste 70% van het minimumloon van € 1.264,80 bruto per maand. In plaats daarvan heeft verzoekster het in de periode na 5 augustus 2003 moeten stellen met een voorschotbetaling van € 700, en na de beslissing van 27 november 2003 met een uitkering van € 279 per maand. Pas in de maand juni 2004 ontving verzoekster voor het eerst een juiste, reguliere uitkering.

Gelet op de financiële druk die een en ander gedurende bijna een jaar op verzoeksters bestaan heeft gelegd en het herhaald, doch gedurende lange tijd vergeefs, aandringen harerzijds op een vlot herstel, en mede gelet op de weinig voortvarende en onattente opstelling van het UWV met betrekking tot de herhaaldelijk namens verzoekster afgegeven signalen, zou het niet misstaan indien het UWV uit overwegingen van coulance verzoekster tegemoet zou komen in het langdurige gemis van een aanmerkelijk deel van haar maandelijkse inkomsten. Deze overweging geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

De onderzochte gedraging van het UWV, kantoor Rotterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is niet behoorlijk.

AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat verzoekster, gelet op de bijzondere omstandigheden van haar geval, uit overwegingen van coulance tegemoet wordt gekomen in het nadeel als gevolg van het langdurige gemis van een substantieel deel van de inkomsten, waarmee zij in haar levensonderhoud pleegt te voorzien.

Op 1 november 2004 heeft het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) de Nationale ombudsman laten weten dat aan verzoekster een nabetaling is gedaan van € 8960,65. Op 15 november 2004 deelde het UWV de Nationale ombudsman mee dat aan verzoekster over dit bedrag ook wettelijke rente is uitbetaald.

Onderzoek

Op 29 maart 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 25 maart 2004 van mevrouw B. te Rotterdam, ingediend door mevrouw mr. drs. M.J.

Sjoerts, advocate te Rotterdam, met een klacht over een gedraging de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Rotterdam.

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

In het kader van het onderzoek werd het Centraal Klachtenbureau UWV per fax op 31 maart 2004 verzocht om, gelet op het spoedeisende karakter van de klacht, binnen veertien dagen te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Na een rappel op 27 april, 10 mei en 2 juni 2004 werd op 4 juni 2004 een reactie ontvangen.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag aan te vullen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 22 april 2003 ontving het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV, voorheen UWV Cadans) te Rotterdam verzoeksters aanvraag om toekenning van een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao).

De arbeidsdeskundige van het UWV informeerde verzoekster er met zijn brief van 1 juli 2003 over, dat zij, gelet op de resultaten van het onderzoek, met ingang van 27 juli 2003 voor 80 - 100% arbeidsongeschikt moest worden geacht, en per die datum in aanmerking kon komen voor een Wao-uitkering. Verzoeksters arbeidsongeschiktheid betrof haar werkzaamheden in een dienstverband met een omvang van 32 uur per week bij W. en een tweede dienstverband van 11,25 uur per week bij de G., in totaal 43,25 uur per week, met een gemiddeld uurloon van bruto € 8,88. In verband met haar uitkering wees de arbeidsdeskundige haar in zijn brief van 1 juli 2003 op het volgende:

“...De G. heeft op dit moment geen passend werk voor u, maar u blijft daar gewoon in dienst. Ongeacht uw uitval bij W. eindigt de loondoorbetalingsverplichting van de G. pas op 5 augustus 2003. Pas vanaf 5 augustus 2004 zou de G. bij het CWI ontslagvergunning voor u mogen aanvragen als u dan niet verbeterd bent en ze nog steeds geen ander werk voor u beschikbaar hebben...”

2. Het UWV, kantoor Rotterdam, deelde verzoekster per brief van 2 september 2003 mee, dat voor de vaststelling van haar recht op een Wao-uitkering nog enkele gegevens met

betrekking tot haar inkomsten over de periode van 27 juli - 1 oktober 2003 nodig waren, met het verzoek het bijgevoegde vragenformulier *vóór* 15 september 2003 terug te sturen, alsmede het volgende:

“...Om problemen te voorkomen, wijzen wij u erop dat het belangrijk is dat u zich aan de genoemde termijn houdt. Wij zijn anders wettelijk verplicht de betaling van uw uitkering stop te zetten.

Bovendien riskeert u dan een korting op uw uitkering.

Zodra wij over alle gegevens beschikken krijgt u uitsluitel over uw aanvraag...”

Het vragenformulier werd tijdig aan het UWV teruggezonden.

3. Verzoeksters advocate bevestigde per brief van 14 oktober 2003 haar telefoongesprek met een medewerkster van het UWV, kantoor Rotterdam, met onder meer het volgende:

“Tot op heden heeft cliënte echter nog geen betaling ontvangen. Als gevolg hiervan ondervindt zij problemen met de betaling van haar huur en andere vaste lasten.

“Op 8 september 2003 heeft uw collega mevrouw F. mij telefonisch laten weten dat op 13 september 2003 tot uitbetaling zou worden overgegaan en dat daarvoor een voorschot betaald zou worden. Tot op heden heeft cliënte nog steeds geen betaling ontvangen. U liet mij weten dat de vertraging in de betaling is ontstaan doordat het dossier bij Cadans is blijven liggen. U zegde mij toe dat aan cliënte op 14 oktober 2003 een voorschot zal worden uitbetaald en dat over twee weken zal worden overgegaan tot betaling van hetgeen cliënte sinds 27 juli 2003 tot heden toekomt.”

4. Verzoeksters advocate wendde zich per brief van 14 november 2003 tot het Centraal Klachtenbureau UWV te Amsterdam. Onder verwijzing naar de hiervoor, onder 1., 2. en 3. weergegeven feiten en omstandigheden deelde zij verder het volgende mee:

“...Cliënte heeft op 16 oktober 2003 inderdaad een voorschot van ongeveer € 700,00 ontvangen. Cliënte heeft echter geen nabetaling ontvangen. Op 4 november 2003 heb ik opnieuw contact opgenomen met Cadans. Een medewerker informeerde mij dat inmiddels zowel het voorschot als de nabetaling hadden plaatsgevonden. Tevens werd mij toegezegd dat een tussentijdse opgave zou worden verstuurd. De medewerker vermeldde daarbij dat de bedragen nog niet definitief zouden zijn.

Tot op heden heeft cliënte echter geen opgave van de betalingen ontvangen. Zij heeft evenmin de nabetaling ontvangen. Ik heb hedenmiddag opnieuw contact gezocht met Cadans Kantoor Rotterdam. Een medewerkster informeerde mij dat er niemand het dossier in behandeling had, aangezien (de medewerkster met wie op 14 oktober 2003 was gebeld; N.o.) niet meer op de afdeling zou werken. Ook informeerde zij mij dat inderdaad

geen nabetaling had plaatsgevonden.

Cliënte heeft sinds 27 juli 2003 slechts één maal een bedrag van € 700,00 ontvangen. Cliënte ondervindt hierdoor grote problemen bij de betaling van haar huur en vaste lasten. Ik heb hier reeds op gewezen in mijn brief van 14 oktober 2003.

Hiermee verzoek ik u om het ertoe te leiden dat de behandeling van het dossier van cliënte op de kortst mogelijke termijn wordt voortgezet. Ik verzoek u tevens het er toe te leiden dat de WAO-uitkering van cliënte alsnog wordt uitbetaald en dat cliënte tevens een specificatie van de WAO-uitkering ontvangt...”

5. Het UWV, kantoor Rotterdam, deelde verzoekster per brief van 3 december 2003 onder meer het volgende mee:

“ Naar aanleiding van uw brief van 14 november 2003 delen wij u mede dat de door u aangegeven klacht gegrond is.

De afhandeling van uw WAO-uitkering heeft onacceptabele vertraging opgelopen. Wij hebben uw uitkering inmiddels definitief berekend en uitbetaald. De beschikking is op 27 november 2003 naar u verzonden.

Voor de vertraagde afhandeling en het ongemak dat u hierbij heeft ondervonden, bieden wij u onze welgemeende excuses aan.”

6. UWV, kantoor Rotterdam, informeerde verzoekster bij brief van 27 november 2003 over de beschikking met betrekking tot haar recht op een Wao-uitkering. Deze beslissing houdt in dat, gelet op de loondoorbetalingsverplichting van verzoeksters ex-werkgever, de G., de aan haar per 27 juli 2003 toegekende uitkering pas vanaf 4 augustus 2003 zou worden uitbetaald en dat die uitkering was vastgesteld op bruto € 13 per uitkeringsdag, berekend op basis van een dagloon van euro 20,06, naar een uitkeringspercentage van 70% .

7. Verzoeksters advocate diende namens verzoekster bij UWV, kantoor Zeist, een bezwaarschrift, met dagtekening 5 januari 2004, in, omdat het dagloon uitsluitend was vastgesteld op basis van verzoeksters (neven-)inkomsten uit haar betrekking bij haar ex-werkgever, de G., en ten onrechte de inkomsten uit haar betrekking bij W. van 32 uur per week niet in aanmerking waren genomen.

8. UWV, kantoor Rotterdam deelde verzoekster per brief van 11 februari 2004 mee, dat haar bezwaar gegrond was verklaard, dat haar Wao-uitkering diende te worden vastgesteld op basis van de inkomsten uit beide dienstbetrekkingen, en dat was besloten de beslissing van 27 november 2003 met betrekking tot het dagloon niet te handhaven.

Aan het slot van die brief was op het volgende gewezen:

“...Onze afdeling AG zal u binnen 3 weken informeren over de uitvoering van de beslissing op bezwaar...”

B. Standpunt verzoekster

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

Verzoeksters advocate wees in het verzoekschrift van 25 maart 2004 nog op het volgende:

“...Tot op heden heeft cliënte nog steeds geen nieuwe berekening van de WAO-uitkering ontvangen. Zij ontvangt maandelijks een bedrag van € 279,=. Waarschijnlijk is dit bedrag slechts gebaseerd op het dienstverband bij G. Aangezien cliënte nog nooit een uitkeringsspecificatie heeft ontvangen, weet zij niet waar dit bedrag op is gebaseerd. De uitkering van cliënte behoort veel hoger te zijn dan € 279,=, omdat ook het dienstverband bij W. dient te worden meegeteld. Cliënte heeft hierdoor de grootste moeite om de huur en de energierekening te betalen en om aan haar overige financiële verplichtingen te voldoen. Deze situatie duurt nu al sinds 27 juli 2003.

Op 23 maart is telefonisch contact opgenomen met mevrouw L. van de afdeling Bezwaar en Beroep van UWV Rotterdam over het uitblijven van een nieuwe berekening en van betaling van het juiste bedrag. Naar aanleiding daarvan berichtte vervolgens mevrouw D., die eerder al op 14 oktober 2003 betaling van al hetgeen cliënte toekomt toezegde, dat het dossier van cliënte inmiddels was gearchiveerd. Ondanks een nieuwe toezegging om de kwestie uit te zoeken, is tot op heden niets meer vernomen...”

C. Standpunt uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

In reactie op de klacht deelde het Centraal Klachtenbureau UWV op 4 juni 2004, onder verwijzing naar de brieven aan verzoekster van 27 november 2003 en 11 februari 2004, het volgende mee:

“...Wij moesten (ingevolge de beslissing van 11 februari 2004; N.o.) het dagloon aanpassen. Echter de beslissing op bezwaar is om onverklaarbare redenen niet bij de afdeling Arbeidsongeschiktheid aangekomen. Pas naar aanleiding van uw onderzoek is dit uiteindelijk op 3 juni 2004 alsnog gebeurd. Wij moeten nu de dagloongegevens opvragen bij W. om het juiste dagloon te berekenen.

In afwachting van de resultaten van het dagloononderzoek is op voorhand besloten het dagloon voorlopig te verhogen naar EUR 50,-. Zodra de feitelijke dagloongegevens bekend zijn, zal het dagloon met terugwerkende kracht tot 27 juli 2003 worden gecorrigeerd.

Het geheel overziend komen wij tot de conclusie dat UWV ernstig in gebreke is gebleven. Wij hadden direct na de beslissing op bezwaar een nieuw dagloon moeten berekenen. Wij betreuren ten zeerste dat dit achterwege is gelaten en bieden u hiervoor namens de

organisatie onze welgemeende verontschuldiging aan. Wij achten de klacht dan ook gegrond. Wij zullen er op toezien dat dergelijke misverstanden in de toekomst voorkomen zullen worden...”

D. Reactie UWV

In reactie op het verslag van bevindingen deelde het Centraal Klachtenbureau UWV op 26 augustus 2004 mee, dat de voor de vaststelling van het dagloon benodigde loongegevens op 3 juni 2004 waren binnengekomen, en dat de beslissing met betrekking tot het dagloon 7 juni 2004 aan verzoekster was gezonden. Verzoekster ontvangt thans een reguliere betaling van haar uitkering.

Achtergrond

1. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

Artikel 50, eerste en tweede lid

“1. De arbeidsongeschiktheidsuitkering wordt betaalbaar gesteld door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen. De betaling geschiedt als regel in termijnen van niet langer dan een maand.

2. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen kan een uitkering als bedoeld in het eerste lid, over een door hem te bepalen tijdvak bij wege van voorschot betaalbaar stellen, indien onzekerheid bestaat over het recht of de hoogte van de uitkering of de hoogte van het te betalen bedrag aan uitkering. Een verleend voorschot wordt verrekend met het definitief vastgestelde bedrag aan uitkering dat over het desbetreffende tijdvak wordt betaald.”

2. Minimumloon en- uitkering

Ingevolge de wet minimumloon en minimumvakantiebijslag bedraagt het minimumloon bij een volledige werkweek € 1264,80 (per 1 januari 2004). Ingevolge de Wao is de Wao-uitkering een bepaald percentage van het dagloon of het vervolgdagloon. Bij een arbeidsongeschiktheidspercentage van 80-100% bedraagt de uitkering 70% van het (vervolg)dagloon. Het dagloon in de zin van de Wao is het loon dat de werknemer in zijn beroep gemiddeld per dag had kunnen verdienen in het jaar voorafgaande aan zijn arbeidsongeschiktheid. Het vervolgdagloon bestaat uit het minimumloon plus een aanvulling, afhankelijk van de leeftijd van de uitkeringsgerechtigde.