



Rapport

Datum: 26 april 2007

Rapportnummer: 2007/074

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Amsterdam:

sinds november 2005 de aan verzoeker toekomende ZW-uitkering niet (volledig) uitbetaalt ondanks vele toezeggingen hierover;

nog geen uitvoering heeft gegeven aan de rechterlijke uitspraak van 11 oktober 2005 waarin de beslissing om verzoekers WAO-uitkering per 6 oktober 2004 in te trekken, wordt vernietigd;

de aan verzoeker toekomende uitkering niet aan Stadsgeldbeheer overmaakt maar in januari 2006 aan hemzelf en in februari 2006 aan een andere stichting, stichting Noiz, dan Stadsgeldbeheer;

geen inzicht verschaft over de uitkering (ZW, WAO) waar hij met ingang van 1 augustus 2004 recht op heeft en de inmiddels uitbetaalde bedragen;

geen uitvoering geeft aan het beslag dat is gelegd op verzoekers uitkering.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeker liet zijn inkomen beheren door Stadsgeldbeheer, een financiële hulpverleningsinstelling in Utrecht. Verzoekers ZW-uitkering van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) Amsterdam werd derhalve overgemaakt op zijn rekening bij Stadsgeldbeheer. Vanaf 28 november 2005 ontving verzoeker geen uitkering meer. Verzoekers consulente bij Stadsgeldbeheer (hierna Stadsgeldbeheer) klaagde hierover verschillende keren bij het UWV. Hierop stuurde het UWV op 21 december 2005 een brief waarin werd toegezegd dat de ZW-uitkering van verzoeker vanaf 21 november 2005 werd overgemaakt aan Stadsgeldbeheer. Het UWV stortte vervolgens in januari 2006 viermaal een bedrag op de privérekening van verzoeker. Stadsgeldbeheer liet UWV daarop weten dat de bedragen niet correct waren. Daarna werd geen uitkering meer betaald aan verzoeker.

2. Verzoekers consulente bij Stadsgeldbeheer wendde zich namens verzoeker vervolgens op 14 februari 2006 tot de Nationale ombudsman. Verzoeker klaagde er onder meer over dat het UWV zijn ZW-uitkering niet betaalde, geen inzicht verschaft over de gedane betalingen en nog geen uitvoering had gegeven aan de rechterlijke uitspraak van 11

oktober 2005 waarin de beslissing op bezwaar om zijn WAO-uitkering in te trekken werd vernietigd. Voorts gaf verzoeker aan dat vermoedelijk geen uitvoering werd gegeven aan het beslag dat op zijn uitkering lag aangezien de betreffende deurwaarder B. ook geen gelden van het UWV had ontvangen. Tevens bleek niet dat het UWV de beslagvrije voet hanteerde terwijl de deurwaarder hiertoe per fax op 15 december 2005 aan het UWV opdracht had gegeven.

3. Op 27 maart 2006 gaf verzoeker te kennen dat het UWV inmiddels was overgegaan tot het verstrekken van voorschotten op zijn WAO-uitkering. Tevens stelde verzoeker dat het UWV geen uitvoering gaf aan het beslag dat op zijn uitkering was gelegd en dat gebleken was dat, naast zijn WAO-uitkering, ook zijn ZW-uitkering nog altijd werd uitgekeerd maar om onbekende redenen werd gestort aan een derde, namelijk stichting Noiz (Nachtopvang in Zelfbeheer).

4. Na meerdere rappels liet het UWV op 10 mei 2006 in reactie op de klacht, die door de Nationale ombudsman op 27 maart 2006 was voorgelegd aan het UWV, weten slechts een deel van de antwoorden - die met betrekking tot de WAO - te kunnen geven. Voor het overige was de klacht nog niet afgehandeld. Ten aanzien van de WAO-uitkering van verzoeker gaf het UWV aan dat sinds 1 maart 2006 de reguliere WAO-uitkering werd uitbetaald. Eind februari 2006 waren de WAO-betalingen over januari 2006 en februari 2006 gedaan. Ook werd op de WAO-uitkering beslag ingehouden. De beslissing naar aanleiding van de uitspraak van de rechtbank van 12 oktober 2005, was volgens het UWV op 16 december 2005 aan verzoeker toegezonden. Tevens was op 23 februari 2006 een brief over de betalingen aan verzoeker en aan Stadsgeldbeheer gezonden.

5. Op 14 juni 2006 vulde het UWV de reactie op de klacht bij de Nationale ombudsman aan en stelde dat verzoeker met ingang van 4 april 2005 recht had op een ZW-uitkering. Van 4 april 2005 tot en met 11 september 2005 werd aan verzoeker uitbetaald. Hierbij liep een beslaglegging van het deurwaarderskantoor A. Per 12 september 2005 werd aan Stadsgeldbeheer betaald tot 28 november 2005. Vanaf 28 november 2005 werd de volledige ZW-uitkering van verzoeker betaald aan de beslaglegger omdat de maandelijkse ZW-uitkering van verzoeker lager was dan de vordering van de preferente schuldeiser. Naar aanleiding van de rechterlijke uitspraak van 12 oktober 2005 inzake verzoekers WAO-uitkering was op 16 december 2005 een nieuwe beslissing op bezwaar afgegeven en gestuurd aan verzoeker. Die beslissing werd op 20 december 2005 ontvangen op de uitkeringsafdeling. De heropening van de uitkering werd op 22 februari 2006 in het uitkeringssysteem ingevoerd. Vanaf 1 maart 2006 waren de reguliere betalingen begonnen en was de WAO-uitkering over januari 2006 en februari 2006 onder inhouding van het beslag van deurwaarder B. overgemaakt aan Stadsgeldbeheer. De WAO-uitkering van verzoeker was oorspronkelijk ingetrokken met ingang van 6 oktober 2004 en werd per die datum weer heropend. De hoogte van de WAO-uitkering over de periode 6 oktober 2004 tot 1 januari 2006 moest nog worden vastgesteld door het UWV. In week 25 van 2006 zou het UWV de WAO-uitkering betaalbaar stellen en tevens een specificatie opstellen. Ten

aanzien van de ZW-uitkering stelde het UWV dat verzoeker destijds een toekenningsbeschikking had ontvangen alsmede een bevestigingsbrief op het moment dat er beslag op deze uitkering werd gelegd. Ten slotte gaf het UWV aan dat er wel beslag werd gelegd op de uitkering. Er werd rekening gehouden met het beslag van het deurwaarderskantoor B. De beslaglegging bedroeg € 25.125,77 exclusief de maandelijks boekingskosten.

6. Naar aanleiding van deze reactie vroeg de Nationale ombudsman in een telefoongesprek op 16 juni 2006 het UWV te reageren op verzoekers klacht dat de ZW-uitkering naar een verkeerd rekeningnummer werd overgemaakt. In antwoord hierop stelde het UWV dat niet was gebleken dat de ZW-uitkering op een verkeerd rekeningnummer was gestort.

7. In reactie op de antwoorden van het UWV gaf verzoeker aan dat uit bankafschriften bleek dat de ZW-uitkering wel op een verkeerd rekeningnummer werd gestort. Ten aanzien van de WAO-uitkering bevestigde verzoeker dat deze inmiddels werd ontvangen. Ook de beslaglegging verliep correct. Verzoeker legde vervolgens kopieën over van de betreffende bankafschriften waaruit bleek dat de ZW-uitkering naar een verkeerd rekeningnummer werd overgemaakt, namelijk aan stichting Noiz. Tevens stelde verzoeker dat het vanwege de beslagvrije voet niet mogelijk was dat de volledige uitkering in november en december 2005 aan de deurwaarder werd overgemaakt en ook had de deurwaarder geen uitkeringsgelden ontvangen. Ten slotte gaf verzoeker aan dat uit de ontvangen betalingspecificaties bleek dat regelmatig afwijkende uitkeringsbedragen werden gestort zonder dat deze afwijkingen werden toegelicht. Ook hiervan verstreekte verzoeker kopieën.

8. Op 6 juli 2006 legde de Nationale ombudsman de stellingen van verzoeker en de kopieën van de bankafschriften schriftelijk aan het UWV voor. Tevens werd het UWV verzocht om binnen twee weken te reageren op de volgende vragen:

“..1. Kunt u precies aangeven waarom op 14 november 2005 en 28 november 2005 afwijkende bedragen zijn gestort, hoe deze bedragen tot stand zijn gekomen / zijn opgebouwd en of bij deze bedragen rekening is gehouden met de beslagvrije voet en zo nee, waarom niet?

2. Waarom stort UWV sinds 20 januari 2006 uitkeringsgelden van verzoeker op de girorekening van stichting Noiz? Heeft u verzoeker hiervan op de hoogte gesteld? Zo nee, waarom niet?

3. Kunt u van de bij deze brief gevoegde kopieën van de betalingspecificaties aangeven hoe de, ten behoeve van vorderingen, verrekenende bedragen tot stand zijn gekomen en waar de verrekening in de maand januari 2006 betrekking op heeft?

4. Indien blijkt dat het UWV in de uitbetaling van de uitkering fouten heeft gemaakt, wanneer verwacht u dit recht te zetten en ziet u hierin aanleiding om verzoeker op enigerlei wijze tegemoet te komen?..."

9. Op 19 september 2006 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten dat het UWV inmiddels was overgegaan tot terugvordering en invordering van de ZW-uitkering over de periode 2 januari 2006 tot 12 juni 2006, aangezien over die periode geen recht bestond op ZW-uitkering omdat verzoeker recht had op een WAO-uitkering. Verzoeker gaf wederom aan dat de ZW-uitkering nooit door hem was ontvangen, aangezien het UWV de ZW-uitkering over deze periode aan de stichting Noiz had betaald. Verzoeker kon het teruggevorderde bedrag dan ook niet voldoen. Ook bleek uit de betalingspecificaties die verzoeker ontvangen had dat de ZW-uitkering in ieder geval werd betaald aan de stichting Noiz tot 4 september 2006. Ten slotte liet verzoeker weten wel een nabetaling van zijn WAO-uitkering van € 6.124,43 te hebben ontvangen over de periode 6 oktober 2004 tot 1 januari 2006.

10. Het UWV reageerde op 21 september 2006 op de vragen die de Nationale ombudsman op 6 juli 2006 had gesteld. De reactie luidde als volgt:

"...Op 6 juli jl. stelde u ons een aantal aanvullende vragen n.a.v. onze reactie van 14 juni jl. Deze zaak hebben wij ter behandeling overgedragen aan de klachtenambassadeur ZW. Wij hebben een reactie opgesteld die weliswaar geen puntsgewijze beantwoording is van uw vragen maar wel een beeld schetst van de thans ontstane situatie en daarmee op uw vraagstelling aansluit.

Feiten

Per 6 oktober 2004 is het percentage WAO gewijzigd tot minder dan 15%.

Vanaf 6 oktober 2004 ontving verzekerde een WW-uitkering.

Vanuit de WW is verzekerde op 4 april 2005 ziek gemeld.

Verzekerde ontving vanaf voornoemde datum ziekingeld.

Bij gerechtelijk uitspraak d.d. 10 oktober 2005 is WAO besluit van 6 oktober 2004 vernietigd.

Recht

Het bovenstaande betekent dat verzekerde met terugwerkende kracht recht heeft op een volledige WAO-uitkering.

Formeel betekent het bovenstaande dat verzekerde geen recht heeft (gehad) op WW en daarom ook geen recht op ziekingeld. Vanuit de WAO kan geen ziekmelding plaatsvinden.

Voorgaande betekent dat de WAO betrokkene moet uitbetalen en moet verrekenen met de ZW voor het ten onrechte uitbetaalde ziekengeld vanaf datum ziekmelding te weten 4 april 2005.

De WAO heeft dit gedaan voor de periode 4 april 2005 tot en met 31 december 2005. De verrekening met de afdeling Ziektewet en de nabetaling aan belanghebbende heeft plaatsgevonden op 22 juni 2006. De nabetaling aan belanghebbende is na verrekening ZW € 6.124,43.

Verrekening met de ziektewet is gedaan voor een bruto-bedrag van € 8.308.

Naar aanleiding van de klacht van verzekerde is opnieuw gekeken naar de rechten van verzekerde en hieruit is gebleken dat aangezien verzekerde geen recht had op een WW uitkering hij ook geen aanspraak kan maken op een Ziektewetuitkering.

Ziektewet

Wij hebben betrokkene vanaf 4 april 2005 tot 17 september 2006 wekelijks een ziektewetuitkering betaalbaar gesteld ten bedrage van € 309,60 (bruto).

Over de periode 4 april 2005 tot januari 2006 is € 213,05 per week verrekend met de WAO. Verzekerde heeft nog € 96,55 aan ziekengeld over deze periode ontvangen (verzekerde had een hogere ziektewetuitkering dan WAO-uitkering).

Een deel van het aan betrokkene uitbetaalde bedrag is verrekend met de WAO. Het voorgaande betekent dat wij vanuit de ziektewet het dit jaar betaalbaar gestelde ziekengeld gaan terugvorderen.

Van 2 januari 2006 tot 12 juni 2006 is al een bedrag van € 4.900,15 teruggevorderd met de brief van 29 juni 2006 (over de periode 2 januari 2006 tot 2 juli 2006 een bedrag van € 96,55 per week). Binnenkort zal worden ingevorderd het in de periode 2 juli 2006 tot 17 september 2006 ten onrechte uitgekeerde ziekengeld ten bedrage van € 96,55 per week.

Van de afdeling Financiële Afhandeling hebben wij de volgende informatie over de betaling ontvangen.

Op dit moment wordt de volledige (wao) uitkering van verzekerde overgemaakt op:

Rekeningnummer: 112344518

STADSGELDBEHEER UTRECHT

UTRECHT

In het verleden was dat eerst de Stichting NOIZ maar dat is gecorrigeerd.

Dat de volledige uitkering niet rechtstreeks aan verzekerde wordt overgemaakt heeft te maken met een vordering die in ons systeem staat die aangeeft dat de gelden naar bovenstaande stichting moeten. Zoals u ziet is er een geheel andere situatie ontstaan. Verzekerde heeft in het geheel geen recht op ziekengeld. Helaas is niet tijdig onderkend dat verzekerde na uitspraak van de rechtbank geen recht heeft op ziekengeld. Voor verzekerde heeft dit uiteindelijk een negatief resultaat...”

11. Op 25 september 2006 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten dat het UWV desgevraagd geen aanleiding zag de vordering betreffende de ten onrechte uitbetaalde ZW-uitkering in te trekken aangezien de uitkering persoonsgebonden en onvervreemdbaar is. Dit ondanks het feit dat verzoeker in 2006 de ZW-uitkering niet had ontvangen aangezien deze uitkering om onbekende redenen was uitbetaald aan stichting Noiz.

12. Aangezien het UWV in de reacties nog altijd niet was ingegaan op de vraag waarom de ZW-uitkering niet aan verzoeker maar aan stichting Noiz was betaald, behalve dan de mededeling van 21 september 2006 dat er een vordering in het systeem stond, vroeg de Nationale ombudsman het UWV om een gesprek te arrangeren tussen de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman en een medewerker van het UWV die de beschikking had over de dossiers van verzoeker. Hierop liet het UWV weten dat één van de klachtenambassadeurs ZW telefonisch contact zou opnemen met de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman.

13. Volgens afspraak nam de klachtenambassadeur ZW van het UWV op 4 oktober 2006 telefonisch contact op met de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman. Uit dit gesprek bleek dat het UWV niet meer in staat was om een toelichting te geven op de afwijkingen in de uitkeringsbedragen in november 2005 omdat de betalingen te lang geleden hadden plaatsgevonden. Dit gold ook voor de afwijkende bedragen die in januari 2006 aan verzoeker zelf waren betaald. Tevens zou beantwoording van alle vragen die de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek naar de geformuleerde klacht onevenredig veel beslag leggen op diverse UWV-medewerkers, temeer omdat de gevraagde informatie niet meer uit de computersystemen te halen was. Een ander probleem was, zo gaf de klachtenambassadeur aan, dat er verschillende afdelingen bemoeienis hadden met de ZW-uitkering van verzoeker, dat die verschillende afdelingen onderling geen contact hadden over het dossier en er geen afdeling was die het volledige overzicht had over zijn dossier. Het feit dat verschillende afdelingen waren betrokken bij de ZW-uitkering van verzoeker die verschillende computersystemen gebruikten, had ook tot gevolg dat verzoeker op twee verschillende adressen post ontving over zijn uitkering. De maandelijkse specificaties en de terugvorderingsbeslissing werden naar zijn voormalig woonadres gestuurd terwijl de beslissing over de invordering van de ZW-uitkering naar verzoekers huidige woonadres werd gestuurd. De vraag van de Nationale ombudsman waarom de ZW-uitkering zolang (tot 17 september 2006) werd doorbetaald, terwijl verzoeker al vanaf 1 januari 2006 zijn WAO-uitkering ontving, kon eveneens niet worden beantwoord. Voor wat betreft de oorzaken van al deze onduidelijkheden en problemen

verwees de klachtenambassadeur ZW ook naar het rapport van de Nationale ombudsman (2006/191, 30 mei 2006) waarin de wijze waarop het UWV de Ziektewet uitvoerde rond de invoering van het veranderprogramma "Zwaluw" was onderzocht. De klachtenambassadeur gaf aan dat de hierin geconstateerde uitvoeringsproblemen bij de Ziektewet nog altijd niet volledig waren opgelost. De klachtenambassadeur bleek ten slotte van mening dat de klacht inmiddels was opgelost omdat het UWV de stichting Noiz had verzocht om de ontvangen uitkeringsgelden te betalen aan verzoeker zodat hij de terugvordering kon voldoen. Ten aanzien van de vermeende beslaglegging door de stichting Noiz verwees de klachtenambassadeur naar een UWV-medewerker van de afdeling Financieel Afhandelen. Deze UWV-medewerker gaf desgevraagd te kennen dat hij op basis van informatie van de afdeling ZW, weergegeven in een spreadsheet, de beslaglegging door de stichting Noiz in het betaalsysteem had ingevoerd. Per welke datum deze beslaglegging was ingegaan kon de betreffende UWV-medewerker niet aangeven. Tevens beschikte hij niet over de gerechtelijke uitspraak of andere stukken waaruit de beslaglegging bleek en ook niet over de fax van het deurwaarderskantoor B. van 15 december 2005 inzake het hanteren van de beslagvrije voet. Wel gaf ook hij aan dat de stichting Noiz inmiddels was gevraagd om de ontvangen uitkeringsgelden aan verzoeker te betalen zodat verzoeker de terugvordering kon voldoen.

14. Op 10 oktober 2006 besprak de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman de informatie van het UWV met verzoeker. Hieruit bleek dat verzoeker nog altijd geen betalingen had ontvangen van de stichting Noiz. Tevens had verzoeker nooit te maken gehad met de stichting Noiz zodat beslaglegging door deze stichting onwaarschijnlijk leek, vooral nu het UWV niet in staat bleek de stukken waarop deze beslaglegging was gebaseerd over te leggen. Er was, zo gaf verzoeker aan, overigens wel een schuldeiser, te weten het deurwaarderskantoor B. Dit deurwaarderskantoor legde in samenspraak met verzoeker beslag op zijn WAO-uitkering en hanteerde hierbij de beslagvrije voet.

15. Naar aanleiding van de informatie van verzoeker nam de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 16 oktober 2006 opnieuw telefonisch contact op met de klachtenambassadeur van het UWV. Ook de klachtenambassadeur bleek niet in het bezit van de stukken waaruit bleek dat de ZW-uitkering vanwege beslaglegging aan de stichting Noiz zou moeten worden betaald. Gelet hierop en vanwege het feit dat verzoeker nog altijd geen betalingen van de stichting Noiz had ontvangen, was de klachtenambassadeur van mening dat de terugvordering op verzoeker niet gehandhaafd kon blijven. De klachtenambassadeur gaf vervolgens aan dat zij binnen twee weken zou laten weten hoe de zaak zou worden opgelost.

16. Op 1 november 2006 liet het UWV weten alle terugvorderingen voor wat betreft de ZW-uitkering op verzoeker in te trekken. Verzoeker hoefde niets meer aan het UWV terug te betalen.

17. Verzoeker nam vervolgens op 9 januari 2007 opnieuw telefonisch contact op met de Nationale ombudsman. In tegenstelling tot de in november 2006 gedane toezegging, was het UWV opnieuw overgegaan tot het invorderen van de betaalde ZW-uitkering over de periode 2 januari 2006 tot en met 17 september 2006. Verzoeker had hiervan op 9 december 2006 en 13 december 2006 beslissingen ontvangen van het UWV. Kopieën van deze beslissingen stuurde verzoeker op 12 januari 2007 aan de Nationale ombudsman.

18. Hierop nam de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman wederom contact op met het UWV met de vraag waarom de gedane toezegging niet werd nagekomen.

19. In navolging op zijn eerdere berichten liet verzoeker op 23 januari 2007 aan de Nationale ombudsman weten dat het UWV het terug te vorderen bedrag met ingang van 1 januari 2007 had verhoogd met een bedrag van € 748,81 aan loonheffing. Een kopie van de beslissing hierover ontving de Nationale ombudsman op 30 januari 2007.

20. Na een aantal rappels liet het UWV op 14 februari 2007 weten dat de terugvordering waar verzoeker nu mee geconfronteerd werd een andere grondslag had dan de eerdere terugvordering die ten gevolge van het onderzoek door de Nationale ombudsman was komen te vervallen. De toezegging dat deze terugvordering kwam te vervallen, was volgens het UWV correct verwerkt. De nieuwe terugvordering had betrekking op een andere periode en was terecht. Het UWV gaf ten slotte aan dat nog precies zou worden aangegeven op welke periode de nieuwe terugvordering van toepassing was.

21. Naar aanleiding van dit bericht nam de behandelend medewerkster op 14 februari 2007 telefonisch contact op met het UWV en gaf aan dat uit de nieuwe terugvorderingsbeslissingen bleek dat het wel degelijk dezelfde periode betrof waarover werd teruggevorderd. Hierop deelde het UWV mee dat de zaak opnieuw zou worden uitgezocht.

22. Op 8 maart 2007 liet het UWV ten slotte weten dat het de invordering van het teruggevorderde bedrag ongedaan had gemaakt. Het UWV kon niet aangeven waarom de invordering weer opnieuw was opgestart en hield het derhalve op miscommunicatie.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de (niet volledige) betaling van de ZW-uitkering sinds november 2005

23. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur moeten werken. Dit betekent dat slordigheden moeten worden vermeden en dat fouten zo snel mogelijk moeten worden hersteld. Aan het UWV geleverde bescheiden dienen zorgvuldig bewaard te worden en aan het UWV geleverde informatie dient adequaat te worden verwerkt. Voorts dient door het UWV verstrekte informatie waarheidsgetrouw en duidelijk te zijn. Dit impliceert dat er sprake moet zijn van deugdelijke dossiervorming en

dat het UWV soms uit eigen beweging informatie moeten verwerven.

24. Gebleken is dat het UWV verzoeker op 21 december 2005 een brief heeft gestuurd waarin werd toegezegd dat de ZW-uitkering vanaf 21 november 2005 zou worden overgemaakt aan verzoekers zaakwaarnemer, Stadsgeldbeheer.

25. Op 14 juni 2006 liet het UWV desgevraagd aan de Nationale ombudsman weten dat de ZW-uitkering van 12 september 2005 tot 28 november 2005 werd betaald aan Stadsgeldbeheer en vanaf 28 november 2005 volledig aan de beslaglegger. Dit is niet in overeenstemming met de inhoud van de brief die het UWV op 21 december 2005 aan verzoeker stuurde. Ook werden er in november 2005 zonder toelichting afwijkende bedragen betaald. Voorts had de beslaglegger volgens verzoeker in december 2005 geen uitkeringsgelden ontvangen.

26. De beslaglegger stuurde op 15 december 2005 per fax een brief aan het UWV dat inzake de beslaglegging de beslagvrije voet gehanteerd diende te worden. Hieraan werd geen uitvoering gegeven. Op 4 oktober 2006 gaf een UWV-medewerker in een telefoongesprek met de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman te kennen dat deze brief niet aanwezig was op de betreffende afdeling.

27. Op de vraag van de Nationale ombudsman van 6 juli 2006 om de afwijkingen in de betaalde ZW-uitkering in november 2005 toe te lichten, werd op 4 oktober 2006 door de klachtenambassadeur ZW te kennen gegeven dat deze informatie niet meer voorhanden was in de computersystemen. Tevens zou het handmatig uitzoeken van deze informatie onevenredig veel beslag leggen op de tijd van de UWV-medewerkers.

28. Gezien het voorgaande heeft het UWV met betrekking tot de betaling van de ZW-uitkering in november en december 2005 niet de vereiste administratieve nauwkeurigheid in acht genomen. Niet alleen blijft onduidelijk hoe de betalingen van de ZW-uitkering in november 2005 zijn vastgesteld, ook is het UWV achteraf, vanwege het onevenredige tijdbeslag er niet toe overgegaan om de gevraagde informatie te verstrekken. Ten slotte is onduidelijk gebleven of de ZW-uitkering in december 2005 is betaald en aan wie. Dit geldt eveneens voor wat er met de fax is gebeurd van de beslaglegger waarin opdracht wordt gegeven om de beslagvrije voet te hanteren. Dat het UWV deze informatie niet kan geven duidt erop dat het niet de vereiste administratieve nauwkeurigheid in acht heeft genomen.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het nog geen uitvoering geven aan de rechterlijke uitspraak van 11 oktober 2005

29. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid dient op te treden.

30. Verzoeker klaagde op 14 februari 2006 bij de Nationale ombudsman over het feit dat de rechter reeds op 11 oktober 2005 de beslissing van het UWV om zijn WAO-uitkering in te trekken, had vernietigd en dat het UWV tot op dat moment nog geen uitvoering had gegeven aan deze rechterlijke uitspraak.

31. Desgevraagd liet het UWV op 10 mei 2006 weten dat de nieuwe beslissing op bezwaar naar aanleiding van de rechterlijke uitspraak, op 16 december 2005 aan verzoeker was gezonden. De heropening van de WAO-uitkering was op 22 februari 2006 in het betaalsysteem ingevoerd en vanaf 1 maart 2006 werd de WAO-uitkering regulier uitbetaald. De maanden januari 2006 en februari 2006 waren, onder inhouding van het beslag, inmiddels betaald aan Stadsgeldbeheer en de nabetaling over de periode 6 oktober 2004 tot 1 januari 2006 zou in week 25 van 2006 plaatsvinden.

32. Uit de beschikbare stukken blijkt dat op 2 maart 2006 de WAO-uitkering over januari en februari 2006 is nabetaald en op 13 maart 2006 de reguliere uitbetaling van de WAO-uitkering over maart 2006. De nabetaling over de voorliggende periode tot 1 januari 2006 is gedaan op 27 juni 2006.

33. Gezien het feit dat de rechtbank reeds op 11 oktober 2005 uitspraak heeft gedaan over de WAO-uitkering van verzoeker en dat het UWV niet eerder dan 2 maart 2006, ruim vier maanden later, de eerste betalingen heeft verricht en pas op 27 juni 2006 de laatste betalingen, heeft het UWV hiermee geen blijk gegeven van voortvarend handelen.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de betaling van de ZW-uitkering van verzoeker aan hemzelf en een andere stichting, stichting Noiz, in plaats van aan Stadsgeldbeheer

34. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit houdt onder meer in dat registratiesystemen compleet en actueel dienen te zijn en dat een bestuursorgaan zorg dient te dragen voor een goede interne communicatie.

35. Nadat verzoeker zich op 14 februari 2006 had gewend tot de Nationale ombudsman omdat het UWV geen duidelijkheid had verschaft over zijn uitkeringsrechten en de betaling daarvan, liet verzoeker op 27 maart 2006 aan de Nationale ombudsman weten dat het UWV inmiddels was overgegaan tot betaling van zijn WAO-uitkering maar dat daarnaast zijn ZW-uitkering nog altijd werd uitgekeerd en om onbekende redenen werd betaald aan de stichting Noiz.

36. Op 14 juni 2006 reageerde het UWV hierop en stelde dat niet gebleken was dat de ZW-uitkering op een verkeerd rekeningnummer werd gestort.

37. Naar aanleiding van de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman van 6 juli 2006 over de ZW-uitkering stelde het UWV op 21 september dat tot 17 september 2006 ten onrechte een ZW-uitkering aan verzoeker was betaald en dat dit bedrag zou worden teruggevorderd met ingang van 2 januari 2006. Voorts stelde het UWV dat vanwege een vordering in het systeem de ZW-uitkering werd overgemaakt aan stichting Noiz. Ten slotte gaf het UWV aan dat helaas niet tijdig was onderkend dat verzoeker na uitspraak van de rechtbank geen recht had op ziekengeld en dat dit voor verzoeker uiteindelijk een negatief resultaat had.

38. Omdat niet duidelijk werd waarom het UWV de ZW-uitkering zo lang bleef verstrekken en uitbetaalde aan stichting Noiz, vond op 4 oktober 2006 telefonisch contact plaats tussen de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman en twee verschillende UWV-medewerkers. Uit deze telefoongesprekken werd duidelijk dat het UWV niet kon aangeven waarom de ZW-uitkering zo lang na 1 januari 2006 werd doorbetaald, waar de verschillende bedragen op waren gebaseerd en waar de, door het UWV vermeende, beslaglegging door de stichting Noiz op was gebaseerd.

39. De doorbetaling van de ZW-uitkering tot 17 september 2006, terwijl tevens vanaf 1 januari 2006 een WAO-uitkering werd verstrekt aan verzoeker, geeft aan dat de gegevens die van belang zijn voor het recht op een ZW-uitkering niet tijdig door het UWV op de juiste afdeling zijn verwerkt. Hiermee is geen blijk gegeven van adequate organisatorische voorzieningen.

40. De betaling van de ZW-uitkering aan stichting Noiz was volgens het UWV gebaseerd op beslaglegging door die stichting. Dit bleek onjuist, ook waren bij het UWV geen onderliggende stukken bekend waar deze beslaglegging op gebaseerd zou zijn. Tevens reageerde het UWV niet op de berichten van verzoeker dat de ZW-uitkering ten onrechte werd uitbetaald aan de stichting Noiz. Het UWV heeft geen inzicht gegeven in hoe deze onjuiste informatie was verkregen, noch heeft het UWV deze informatie op enig moment geverifieerd bij verzoeker of bij de beslaglegger ondanks vele signalen van verzoekers kant dat het niet klopte.

Ook hiermee heeft het UWV geen blijk gegeven van adequate organisatorische voorzieningen. Tevens is gebleken dat de betrokken afdelingen zowel onderling als met verzoeker niet of niet goed hebben gecommuniceerd over deze vermeende beslaglegging.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van het inzicht verschaffen over de uitkering (ZW, WAO) waar verzoeker met ingang van 1 augustus 2004 recht op heeft en de inmiddels uitbetaalde bedragen

41. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en

desgevraagd van adequate informatie voorzien.

42. Op het moment dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde had het UWV verzoeker onvoldoende geïnformeerd over zijn uitkeringsrechten en de (verschillen in) hoogte van de betaalde bedragen. Pas eind februari 2006 gaf het UWV uitsluitel over de betaling van de WAO-uitkering van verzoeker. Het recht op ZW-uitkering en de hoogte daarvan werden niet toegelicht. Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman werd uiteindelijk op 21 september 2006 een overzicht verschaft van de uitkeringsrechten van verzoeker. Hieruit bleek dat geen recht bestond op ZW-uitkering terwijl deze uitkering wel tot 17 september 2006 werd verstrekt. Over de hoogte van de in november en december 2005 en in januari 2006 uitbetaalde bedragen van de ZW-uitkering is echter nog altijd geen duidelijkheid verschaft. Het UWV heeft te kennen gegeven hiertoe ook niet meer over te gaan. De vraag of verzoeker aan uitkeringen heeft ontvangen wat hem rechtens toekomt, is derhalve nog altijd niet beantwoord. Voorts werd op de vragen van de Nationale ombudsman gedurende het onderzoek niet altijd de juiste en volledige informatie verstrekt door het UWV. Zo zou de ZW-uitkering niet ten onrechte aan de stichting Noiz worden betaald omdat er sprake zou zijn van beslaglegging, hetgeen achteraf niet juist bleek te zijn.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het uitvoering geven aan het beslag dat is gelegd op verzoekers uitkering

43. Ook dit klachtonderdeel wordt getoetst aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

44. Gebleken is dat op de WAO-uitkering van verzoeker per 1 januari 2006 de beslaglegging door het UWV werd ingehouden. Dit is ook door verzoeker bevestigd.

45. De beslaglegging zoals die had moeten plaatsvinden op de ZW-uitkering van verzoeker in november en december 2005 werd, volgens informatie die verzoeker van de deurwaarder had ontvangen, niet uitgevoerd. De deurwaarder ontving geen betalingen van het UWV. Het UWV stelde echter dat de ZW-uitkering in december 2005 volledig aan de beslaglegger werd uitgekeerd omdat de vordering hoger was dan de uitkering. De fax van 15 december 2005 waarin de deurwaarder opdracht gaf tot het hanteren van de beslagvrije voet is bij het UWV niet bekend.

46. In reactie op de klacht over het geen uitvoering geven aan het beslag dat op verzoekers uitkering is gelegd, stelt het UWV op 14 juni 2006 dat er wel beslag wordt gelegd. Later geeft het UWV in een telefoongesprek met een medewerkster van de Nationale ombudsman aan dat geen informatie meer kan worden gegeven over (de hoogte van) de verstrekte ZW-uitkering in november en december 2005 en in januari 2006.

47. Gelet op het voorgaande is vast komen te staan dat het UWV geen toelichting (meer) kan verstrekken over de betaalde ZW-uitkering in november en december 2005 en in januari 2006. Derhalve is niet meer na te gaan of er uitvoering is gegeven aan het beslag dat op de ZW-uitkering was gelegd. Hiermee heeft het UWV het vereiste van administratieve nauwkeurigheid geschonden.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

In het onderzoek dat de Nationale ombudsman naar aanleiding van de klacht heeft ingesteld, is diverse keren gebleken dat het UWV de gegevens van verzoeker niet juist of te laat had verwerkt. Tevens is gebleken dat het UWV niet adequaat reageerde op signalen van verzoeker dat een en ander niet correct was verwerkt, ook niet nadat de Nationale ombudsman een onderzoek instelde naar aanleiding van de klachten van verzoeker. Het UWV is, zo is ook gebleken, niet in staat om achteraf aan te geven waarom gegevens niet correct werden verwerkt of gaat hier vanwege het tijdbeslag niet meer toe over.

Het meest in het oog springende voorbeeld hiervan is het feit dat het UWV, ondanks de toezegging aan de Nationale ombudsman dat de terugvordering kwam te vervallen, verzoeker opnieuw beslissingen toestuurd over deze terugvordering en de invordering van het bedrag voortzette. Op de vraag van de Nationale ombudsman naar de reden hiervan, werd enkel aangegeven dat er sprake was van miscommunicatie.

Dit alles geeft geen blijk van een goede dienstverlening en oog hebben voor de belangen van de burger terwijl dit, gelet op de maatschappelijke positie van het UWV, voor uitkeringsgerechtigden van groot belang is en ook verwacht mag worden. Dat het aan deze dienstverlening in het onderhavige geval keer op keer tekort schoot, is dan ook zorgelijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Amsterdam is gegrond:

ten aanzien van de (niet volledige) betaling van de ZW-uitkering sinds november 2005 wegens strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid,

ten aanzien van het nog geen uitvoering geven aan de rechterlijke uitspraak van 11 oktober 2005 wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid,

ten aanzien van de betaling van de ZW-uitkering van verzoeker aan hemzelf en een andere stichting, stichting Noiz, in plaats van aan Stadsgeldbeheer wegens strijd met vereiste van adequate organisatorische voorzieningen,

ten aanzien van het geen inzicht verschaffen over de uitkering (ZW, WAO) waar verzoeker met ingang van 1 augustus 2004 recht op heeft en over de inmiddels uitbetaalde bedragen wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking,

ten aanzien van het al dan niet uitvoering geven aan het beslag dat is gelegd op verzoekers uitkering wegens strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Onderzoek

Op 15 februari 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 14 februari 2006, van de heer Y. te Utrecht, ingediend door Stadsgeldbeheer, mevrouw B. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

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 Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld aan de klachtenambassadeur ZW Amsterdam en de afdeling Financieel Afhandelen Amsterdam.

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.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Klacht van verzoeker over het UWV met bijlagen, op 14 februari 2006 ingediend door mevrouw B. van Stadsgeldbeheer, gericht aan de Nationale ombudsman.
2. Verslag van het gesprek tussen verzoeker en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 27 maart 2006 over de klacht.

3. Klacht met aanvullende vragen door de Nationale ombudsman op 27 maart 2006 voorgelegd aan het UWV.
4. Eerste reactie van het UWV, gedateerd 10 mei 2006, op een gedeelte van de voorgelegde klacht.
5. Tweede reactie van het UWV, gedateerd op 14 juni 2006, op het overige gedeelte van de voorgelegde klacht.
6. Verslag van het gesprek tussen het UWV en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 16 juni 2006 over de beantwoording klacht.
7. Verslag van het gesprek tussen verzoeker en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 20 juni 2006 over de reactie van het UWV op de klacht.
8. Schriftelijke reactie op 20 juni 2006 met bijlagen van verzoeker op de reacties van het UWV op de klacht.
9. Brief met bijlagen van de Nationale ombudsman van 6 juli 2006 met aanvullende vragen aan het UWV.
10. Verslag van het gesprek tussen verzoeker en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 19 september 2006 met een aanvulling op de klacht.
11. Brief met bijlagen van 19 september 2006 van verzoeker met de aanvulling op de klacht.
12. Reactie van het UWV van 21 september 2006 op de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman van 6 juli 2006.
13. Verslag van het gesprek tussen twee medewerkers van het UWV en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 4 oktober 2006 naar aanleiding van de beantwoording van de klacht en de aanvulling op de klacht.
14. Verslag van het gesprek tussen verzoeker en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 10 oktober 2006 over het gesprek met de UWV-medewerkers van 4 oktober 2006.
15. Verslag van het gesprek tussen een medewerkster van het UWV en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 16 oktober 2006 over het gesprek met verzoeker van 10 oktober 2006.
16. Reactie van het UWV, gedateerd 1 november 2006, op de aanvulling van de klacht van 19 september 2006.

17. Verslag van het gesprek tussen verzoeker en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 9 januari 2007 over de nieuwe terugvorderingsbeslissing van het UWV.

18. Brief met bijlagen, gedateerd 12 januari 2007, van verzoeker ter aanvulling op het telefoongesprek van 9 januari 2007.

19. E-mailbericht, gedateerd 16 januari 2007, van de Nationale ombudsman aan het UWV met vragen over de nieuwe terugvorderingsbeslissing.

20. E-mailbericht, gedateerd 23 januari 2007, van verzoeker aan de Nationale ombudsman inzake de verhoging van het terugvorderingsbedrag met de loonheffing.

21. Fax met bijlagen, gedateerd 30 januari 2007, van verzoeker ter aanvulling op het e-mailbericht van 23 januari 2007.

22. Eerste reactie van het UWV, gedateerd 14 februari 2007, op de vragen van de Nationale ombudsman over de nieuwe terugvordering.

23. Tweede reactie van het UWV, gedateerd 8 maart 2007, op de vragen van de Nationale ombudsman over de nieuwe terugvordering.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond