



Rapport

Datum: 21 november 2007
Rapportnummer: 2007/266

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen haar WAO-uitkering sinds de ingangsdatum van 13 augustus 2004 om systeemtechnische redenen nog altijd niet uitbetaalt aan haar werkgever en ook geen pogingen onderneemt om de uitkering op een andere wijze (handmatig) betaalbaar te stellen. Zij wijst erop dat haar zwangerschapsuitkering wel zonder problemen is uitbetaald.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeksters gemachtigde (hierna: verzoekster) diende op 2 december 2004 een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) Alkmaar over het uitblijven van de werkgeversbetaling van de WAO-uitkering van verzoekster. Verzoekster had met ingang van 13 augustus 2004 recht op een WAO-uitkering.
2. Het UWV achtte de klacht op 1 februari 2005 gegrond. Het uitblijven van de betalingen was het gevolg van systeemtechnische problematiek. Verzoekster had ervoor gekozen om na haar huwelijk haar eigen naam eerst te voeren. Ten gevolge hiervan was het niet mogelijk om haar persoonsgegevens aan het betaalsysteem te koppelen. Het UWV gaf aan de uitkering daarom handmatig betaalbaar te gaan stellen. Ook gaf het UWV aan dat het voor verzoekster begrijpelijkerwijs niet acceptabel was om haar naamsvoering aan te passen en dat dit derhalve ook geen oplossing voor het probleem kon zijn.
3. Vervolgens liet het UWV per brief op 12 juli 2005 weten dat wegens systeemtechnische problematiek de uitkering nog niet maandelijks kon worden uitbetaald en dat een en ander niet voor de eerste week van augustus 2005 opgelost zou zijn.
4. Op 28 januari 2006 diende verzoeksters werkgever opnieuw een klacht in bij het UWV vanwege het nog altijd uitblijven van de werkgeversbetaling van de WAO-uitkering.
5. Het UWV handelde deze klacht op 11 april 2006 af. In de klachtafhandelingsbrief gaf het UWV onder meer aan vanwege systeemtechnische redenen niet in staat te zijn de WAO-uitkering van verzoekster regulier uit te betalen. Voorts deelde het UWV mee te hebben gekozen voor systemen waarbij voor cliënten de eigen naam leidend is. De eigen naam van de cliënten is daarom ook gekoppeld aan de betaalsystemen, aldus het UWV. Hoewel voorheen aan verzoekster was meegedeeld dat het aanpassen van haar naam bij de burgerlijke stand begrijpelijkerwijs geen acceptabel voorstel was, zag het UWV zich genoodzaakt dit voorstel nu toch te doen zodat de gegevens dan systeemtechnisch verwerkt konden worden. Indien hier voor verzoekster kosten aan verbonden zouden zijn,

was het UWV bereid deze voor zijn rekening te nemen. Ten slotte achtte het UWV de klacht gegrond.

6. Omdat verzoekster zich niet met deze klachtafhandeling kon verenigen, wendde zij zich op 22 maart 2007 tot de Nationale ombudsman. Verzoekster gaf aan dat zij gehuwd was met de heer S. en om principiële redenen gebruik maakte van haar recht om haar eigen naam, M., eerst te blijven voeren. Zij klaagde erover dat het UWV nog altijd niet was overgegaan tot het betalen, al dan niet handmatig, van haar WAO-uitkering waar zij met ingang van 13 augustus 2004 recht op had. Ook merkte verzoekster op dat de zwangerschapsuitkering die zij van het UWV had ontvangen, wel zonder problemen kon worden uitbetaald. Verzoekster was voorts van mening dat een systeemtechnisch gebrek niet ten nadele mocht komen van belanghebbenden.

7. De Nationale ombudsman legde de klacht op 2 mei 2007 voor aan het UWV. In reactie daarop stuurde het UWV op 14 mei 2007 een afschrift van een brief, geadresseerd aan verzoekster, aan de Nationale ombudsman. Hierin schreef het UWV dat het uitkeringssysteem nog steeds was gekoppeld aan de registraties bij de gemeenten waardoor het tot dan toe niet mogelijk was gebleken om een automatische betaling te verrichten. Er waren in de afgelopen periode al een aantal wijzigingen in de systemen doorgevoerd, echter de verwachting was dat het genoemde probleem mogelijk pas bij een release van juni 2007 opgelost kon worden. Garanties had het UWV hiervoor echter nog niet gekregen. Vervolgens benadrukte het UWV dat het hier een uitzonderlijke situatie betrof waarbij verzoekster onder de naam S. (de naam van verzoeksters echtgenoot; N.o.) blijkbaar onjuist stond ingeschreven bij de gemeente en dat verzoeksters sofinummer was gekoppeld aan haar eigen naam. Hierdoor blokkeerde het uitkeringssysteem en kon het UWV niet automatisch uitbetalen. Het UWV bood excuses aan voor het uitblijven van de betalingen aan verzoeksters werkgever en gaf aan dat het niet gebruikelijk was om handmatig betalingen aan werkgevers te verrichten in verband met de bruto uitbetaling. Omdat ook het UWV de kwestie wilde oplossen zou het UWV in deze uitzonderlijke situatie alsnog overgaan tot het handmatig uitbetalen van de bruto WAO-uitkering aan de werkgever. Het UWV verwachtte dat dit uiterlijk vier weken in beslag zou nemen. Tot slot achtte het UWV de klacht gegrond.

8. In reactie op de brief die het UWV op 14 mei 2007 aan verzoekster stuurde, stelde de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman het UWV op 21 mei 2007 vervolgens een aantal vragen. Deze luiden als volgt:

“...1. Volgens verzoekster is de zwangerschapsuitkering door het UWV wel probleemloos uitbetaald. In het antwoord op de klacht gaat het UWV hier echter niet op in. Graag ontvang ik alsnog een antwoord op de vraag waarom de zwangerschapsuitkering wel kan worden uitbetaald door het UWV en de WAO-uitkering niet.

2. (.....)

a. Waarom wordt in februari en juli 2005 reeds gesteld dat de uitkering handmatig zal worden betaald terwijl in de brief van 14 mei 2007 wordt gesteld dat dit niet gebruikelijk is? Waarom is er niet eerder handmatig betaald?

b. Waarom wordt gesteld dat het ingeschreven staan bij de gemeente onder de naam S. (N.o.; de naam van verzoeksters echtgenoot) onjuist is?

c. Is het nu wel of niet noodzakelijk dat de inschrijving bij de gemeente wordt aangepast?

3. Ten slotte vraag ik mij af of, en zo ja waarom, de brief van 14 mei 2007 rechtstreeks aan verzoekster is gestuurd.

9. De antwoorden van het UWV werden op 24 mei 2007 ontvangen. Hieruit bleek dat de zwangerschapsuitkering van verzoekster vanuit een ander betaalsysteem werd betaald waarbij de naamsvoering van verzoekster geen probleem was. De WAO-uitkering wordt echter vanuit een ander betaalsysteem betaald wat op grond van de huidige registratie bij de gemeente, niet kan. In antwoord op de vragen over het al dan niet handmatig betalen, stelde het UWV dat in de brief van 1 februari 2005 inderdaad was gesteld dat er handmatig betaald zou gaan worden. Uit het dossier kon echter niet meer achterhaald worden wat de vervolgacties waren geweest. Waarschijnlijk was het dossier niet overgedragen aan de betreffende medewerker. Het UWV achtte dit niet juist en gaf aan in gebreke te zijn gebleven. In de brief van 12 juli 2005 was, zo stelde het UWV, echter niet gesproken over het handmatig betalen maar was meegedeeld dat er geen voorschotten werden betaald. De zinsnede in de brief van 1 februari 2005 was toen blijkbaar over het hoofd gezien. De inschrijving onder de naam S. bij de gemeente, zo vervolgde het UWV, wordt door het WAO-betaalsysteem als onjuist gezien. De naam S. wordt naast verzoeksters burgerservicenummer (hierna: BSN) niet herkend omdat dit gekoppeld is aan de naam M. Op 22 mei 2007 had het UWV nog contact gehad met de helpdesk te Heerlen. Hieruit bleek dat in het in juni te implementeren ODS-systeem ook wordt gewerkt met eigen namen gekoppeld aan het BSN. Inschrijving bij de gemeente onder verzoeksters eigen naam M. is dan ook noodzakelijk om een automatische betaling te kunnen realiseren. Een dergelijke juiste inschrijving heeft overigens, zo stelde het UWV, geen consequenties voor het feit dat verzoekster graag S. genoemd wil worden. Een voorkeursnaam is iets anders dan haar meisjesnaam. Haar BSN is ooit door de Belastingdienst toegekend aan mevrouw M. en dit kan het UWV niet wijzigen. Ten aanzien van het rechtstreeks aan verzoekster versturen van de brief van 14 mei 2007 kon het UWV geen specifieke reden aangeven. Mogelijk was er een moment van onachtzaamheid en achteraf gezien was dit niet juist. Het UWV bood excuses aan voor deze gang van zaken. Tot slot liet het UWV weten dat op 15 mei 2007 een opdracht was gegeven om de WAO-uitkering tot 1 juni 2007 handmatig aan verzoekster werkgever te betalen. Hiervan was ook een specificatie aan de werkgever verstuurd.

10. Naar aanleiding van de ontvangen reactie van het UWV, stelde de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 30 mei 2007 nog twee aanvullende vragen. Het UWV werd gevraagd of de handmatige betaling tot 1 juni 2007 eenmalig was of dat nu maandelijks de uitkering (handmatig) aan de werkgever werd betaald. Ook werd het UWV opnieuw gevraagd of het nu noodzakelijk was dat verzoekster haar inschrijving bij de burgerlijke stand aanpaste.

11. Het UWV antwoordde op 31 mei 2007 als volgt:

“... Vraag 1.

Vanaf 1 juni gaan we maandelijks handmatig betalen. Het ziet er naar uit dat we dit handmatig moeten gaan bewaken.

Omdat dit zeer ongebruikelijk is (en onze medewerkers hier niet aan zijn gewend) zal dit mogelijk niet vlekkeloos verlopen.

Vraag 2.

Als wij willen dat de maandelijkse betaling automatisch moet gaan dan is aanpassing bij de Gemeente noodzakelijk.

Het betreft hier overigens een werkgeversbetaling, dus de WAO-uitkering wordt aan de werkgever uitgekeerd.

Zoals wij al eerder hebben aangegeven, het sofinummer is ooit toegekend aan Mw. M. en zij staat nu ingeschreven onder de naam S.

Dit wordt door ons systeem niet geaccepteerd...”

12. Op 6 juni 2007 legde de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman de ontvangen reacties van het UWV voor aan verzoekster en bood daarbij de gelegenheid te reageren.

13. Verzoekster reageerde telefonisch op 20 juni 2007 en 3 juli 2007. Verzoekster liet onder meer weten dat de door haar gekozen naamsvoering (eerst haar eigen naam en dan de naam van haar echtgenoot) bij de Belastingdienst niet tot problemen leidde. Voorts achtte zij het pijnlijk, gelet op de aard van haar klacht, dat het UWV haar op 14 mei 2007 had aangeschreven met de naam van haar echtgenoot eerst en dan pas haar eigen naam. Tevens had het UWV nog altijd niet aangegeven waarom pas nu werd betaald en was de handmatige betaling over de maand juni op 3 juli 2007 nog niet ontvangen door verzoeksters werkgever.

14. Nadat de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman vragen had gesteld over het uitblijven van de betaling, liet het UWV op 25 juli 2007 weten dat op 27

juni 2007 het probleem definitief was opgelost. De benodigde aanpassingen in het systeem waren verwerkt en geaccepteerd en de werkgever werd nu regulier via het systeem betaald. De betalingen over de maand juni en juli 2007 waren onderweg. Het UWV gaf aan geen verschoonbare reden te hebben voor het nu pas daadwerkelijk betaalbaar stellen van de uitkering. Het UWV was in gebreke gebleven en betreurde dit ten zeerste.

15. Tot slot vroeg de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 28 augustus 2007 aan het UWV of het betreffende betaalsysteem nu zodanig was aangepast zodat het mogelijk was om alle soorten naamscombinaties in het betaalsysteem in te voeren of dat het alleen in dit specifieke geval was aangepast.

16. Hierop liet het UWV op 31 augustus 2007 en 13 september 2007 weten dat het betaalsysteem als zodanig niet was aangepast maar het probleem in dit specifieke geval was opgelost. Indien een naam of naamscombinatie wordt gebruikt die niet overeenkomt met de gegevens in het betaalsysteem, moet dit handmatig worden aangepast. Hierbij hanteert het UWV de werkwijze dat eens in de zoveel tijd de tot dan toe verzamelde afwijkende namen handmatig worden aangepast. Of een betreffende verzekerde daardoor de uitkering niet krijgt uitbetaald tot het moment waarop het betaalsysteem wordt aangepast, is onduidelijk gebleven.

II. Beoordeling

17. 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. Voor het onderhavige geval houdt dit in dat de betaalsystemen zodanig zijn ingericht dat de naamskeuze van verzekerden niet tot problemen leidt met de betaling van de uitkering.

18. Uit het voorgaande is vast komen te staan dat verzoekster met ingang van 13 augustus 2004 recht heeft op een WAO-uitkering. Omdat betaling uitbleef, heeft verzoekster, voordat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, een aantal keer bij het UWV geklaagd. Hoewel het UWV de klachten gegrond achtte en al in de klachtafhandelingsbrief van 1 februari 2005 toezegde de betalingen handmatig te gaan verrichten, is geen actie ondernomen om de uitkering te betalen. Ook kan het UWV desgevraagd niet aangeven waarom pas nu, ondanks de eerdere toezegging, tot (handmatige) betaling is overgegaan. De WAO-uitkering waar verzoekster met ingang van 13 augustus 2004 recht op had, is dus niet eerder dan in mei 2007 daadwerkelijk betaald en vervolgens is de maand juni 2007 pas in juli 2007 betaald. Hiermee heeft het UWV totaal geen blijk gegeven van een behoorlijke dienstverlening aan burgers. De Nationale ombudsman is dan ook van mening dat het UWV in deze heeft gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Het UWV heeft laten weten dat inmiddels de benodigde aanpassingen ten behoeve van verzoekster in het betaalsysteem zijn verwerkt. Het stemt tot tevredenheid dat de maandelijkse betalingen aan verzoekster daardoor niet meer tot

problemen zullen leiden.

19. In het onderzoek is voorts gebleken dat het UWV met verschillende administratieve systemen werkt. Het systeem dat de maandelijkse betaling van verzoeksters WAO-uitkering uitvoert, kon haar gekozen naam niet automatisch verwerken terwijl dezelfde naamsvoering in het betaalsysteem van verzoeksters zwangerschapsuitkering niet tot problemen leidde. Indien de gekozen naam niet automatisch in het betreffende systeem kan worden verwerkt, is handmatige aanpassing dus noodzakelijk en is pas vanaf dat moment - en het UWV bepaalt wanneer - betaling mogelijk. Blijkbaar zijn dus niet alle systemen ingesteld op de keuzevrijheid van gehuwden ten aanzien van het naamgebruik terwijl deze keuze al een aantal jaren in de Nederlandse maatschappij bestaat. Een administratief systeem dat geen of nauwelijks ruimte biedt aan deze keuzevrijheid van naamgebruik, past naar het oordeel van de Nationale ombudsman daarom niet bij een organisatie als het UWV die, als uitvoeringsinstituut van de werknemersverzekeringen, een belangrijke rol speelt in de maatschappij. Dit geeft aanleiding om aan het rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Alkmaar is gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

AANBEVELING

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam wordt in overweging gegeven er zorg voor te dragen dat de in de wet gegeven keuzevrijheid door gehuwden of geregistreerd partners op ieder moment in de administratieve systemen (handmatig) kan worden verwerkt.

Onderzoek

Op 6 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 22 maart 2007 van mevrouw M. te Nieuwerkerk aan den IJssel, ingediend door Accountantskantoor BBB te Rijswijk, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Alkmaar.

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 de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een

afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van het UWV gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Klachtafhandelingsbrief van het UWV gericht aan verzoekster in reactie op haar klacht van 2 december 2004, gedateerd 15 februari 2005.
2. Brief van het UWV gericht aan verzoekster inzake systeemtechnische problematiek, gedateerd 12 juli 2005.
3. Klachtafhandelingsbrief van het UWV gericht aan verzoekster in reactie op haar klacht van 28 januari 2006, gedateerd 11 april 2006.
4. Verzoekschrift van verzoekster, met bijlagen, aan de Nationale ombudsman, gedateerd 22 maart 2007.
5. Reactie van het UWV op de voorgelegde klacht, gedateerd 14 mei 2007.
6. Aanvullende vragen van de Nationale ombudsman aan het UWV en de daarop ontvangen reacties, gedateerd 21, 24, 30 en 31 mei 2007.
7. Telefoonnotitie van de reactie van verzoekster op de voorgelegde reacties van het UWV, gedateerd 20 juni 2007 en 3 juli 2007.
8. Aanvullende vragen van de Nationale ombudsman aan het UWV, gedateerd 20 juli 2007.
9. Reactie van het UWV op de aanvullende vragen, gedateerd 25 juli 2007.
10. Reacties van het UWV inzake de gestelde vraag over het aanpassen van het betaalsysteem, gedateerd 31 augustus en 13 september 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Wet gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (9 juni 1994, Stb. 494)

(...)

§ 2. De opneming van persoonsgegevens

Artikel 34, eerste lid

" In de basisadministratie van de gemeente van inschrijving worden over de ingeschrevene uitsluitend de volgende gegevens opgenomen:

a. algemene gegevens:

(...)

10°. gegevens over het gebruik door de ingeschrevene van de geslachtsnaam van de echtgenoot, de eerdere echtgenoot, de geregistreerde partner of de eerdere geregistreerde partner..."

Bijlage I. De algemene gegevens

(...)

"10. Gegevens over het gebruik door de ingeschrevene van de geslachtsnaam van de echtgenoot, de geregistreerde partner, de eerdere echtgenoot of de eerdere geregistreerde partner

(...)

de aantekening dat de ingeschrevene de geslachtsnaam van de echtgenoot, de geregistreerde partner, de eerdere echtgenoot of de eerdere geregistreerde partner doet volgen op de eigen geslachtsnaam;

datum ingang van het gegeven over het naamgebruik;

datum beëindiging van het gegeven over het naamgebruik."