



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Groningen:

1. hem vanaf eind januari 2006 geen werkbriefjes meer heeft toegestuurd;
2. zijn werkloosheidsuitkering met ingang van 2 januari 2006 zonder schriftelijk bericht (en opgave van de reden van beëindiging) heeft beëindigd.

## Beoordeling

### I. Inleiding

1. Verzoeker ontving sinds medio 2005 een WW-uitkering van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Groningen. De maandelijkse uitkering werd betaald tot en met 1 januari 2006.
2. Verzoeker stuurde 9 februari 2006 (door het UWV ontvangen op 10 februari 2006) een brief naar het UWV waarin hij aangaf geen werkbriefje te hebben ontvangen over de periode 2 januari tot en met 5 februari 2006. Om die reden gaf hij in de brief, zo schreef hij, een overzicht van zijn sollicitatieactiviteiten tot en met 1 februari 2006.
3. Op 31 maart 2006 liet verzoeker het UWV per brief onder meer weten dat hij vanaf januari 2006 tot op dat moment geen werkbriefjes meer had ontvangen zonder opgave van reden. Hij vroeg het UWV die werkbriefjes alsnog op te sturen.
4. Verzoeker ontving daarop een op 11 mei 2006 gedateerde brief van het UWV. Het UWV schreef onder meer:  
  
"U verzoekt ons de werkbriefjes over de maanden januari tot heden naar u toe te sturen. Dit hebben wij inmiddels gedaan..."
5. Verzoeker wendde zich op 10 mei 2007 tot de Nationale ombudsman en stelde daarbij dat hij van het UWV nooit werkbriefjes had ontvangen over de perioden vanaf januari 2006 terwijl zijn situatie ongewijzigd was gebleven ten opzichte van de maanden daarvoor. Daarnaast gevraagd gaf hij aan dat het UWV hem nooit enig bericht met betrekking tot schorsing of beëindiging van zijn uitkering had gestuurd.
6. Naar aanleiding van zijn klacht vroeg de Nationale ombudsman in eerste instantie nadere informatie op bij het UWV. Nadat het UWV bevestigde dat verzoekers uitkering was beëindigd en dat er ter zake nooit een schriftelijk bericht naar hem was uitgegaan, stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in.

## II. Ten aanzien van het sturen van de werkbriefjes

### Bevindingen

1. Het UWV gaf tijdens het onderzoek aan dat het in 2006 de volgende werkbriefjes had verstuurd naar het adres van verzoeker:

- Werkbriefje over december 2005: verzonden op 11 januari 2006
- Werkbriefje over januari 2006: verzonden op 27 januari en (nogmaals) op 11 mei 2006
- Werkbriefje over februari 2006: verzonden op 11 mei 2006
- Werkbriefje over maart 2006: verzonden op 11 mei 2006
- Werkbriefje over april 2006: verzonden op 11 mei 2006
- Werkbriefje over mei 2006: verzonden op 26 mei 2006

Het enige werkbriefje dat het UWV in 2006 van verzoeker ingevuld retour ontving, zo gaf het aan, was het werkbriefje dat was verstuurd op 11 januari 2006. Het UWV achtte de klacht ongegrond.

Het UWV gaf daarnaar gevraagd aan dat het de brief die het op 10 februari 2006 van verzoeker had ontvangen, voor kennisgeving had aangenomen, aangezien het werkbriefje over januari 2006 ontbrak. Er was ook geen actie ondernomen op verzoekers mededeling in die brief dat hij tot op dat moment nog geen werkbriefje over januari 2006 had ontvangen.

2. Het UWV stuurde verzoeker tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman op 3 juli 2007 een handmatig ingevuld werkbriefje over januari 2006. In een begeleidende brief werd verzoeker verzocht dat briefje binnen drie weken in te vullen en terug te sturen, samen met een schriftelijke verklaring waarom het werkbriefje over januari 2006 niet eerder was teruggestuurd. Daarbij gaf het UWV aan dat het werkbriefje over januari 2006 op 27 januari 2006 en nogmaals op 11 mei 2006 naar hem was gestuurd. Het UWV gaf verder aan dat het aan de hand van het werkbriefje zou bepalen of verzoeker recht had op uitkering over de betrokken maand en zo ja, dan zouden vervolgens de werkbriefjes over de daaropvolgende periodes worden toegestuurd. Wanneer het werkbriefje over januari niet bijtijds zou worden teruggontvangen, zou verzoekers uitkering worden geschorst. Hij zou daarover via een brief worden geïnformeerd.

3. Verzoeker liet de Nationale ombudsman vervolgens weten dat hij in 2006 (met uitzondering van het werkbriefje over december 2005) geen van de werkbriefjes had ontvangen die het UWV stelde naar hem te hebben verstuurd. De brief van 3 juli 2007 en

het bijgevoegde werkbriefje over januari 2006 had hij wel ontvangen. Hij gaf daarnaar gevraagd aan, dat hem nooit eerder was gebleken dat voor hem geadresseerde post hem niet tijdig had bereikt. Verder bevreemde het hem dat het UWV nooit op zijn brief van februari 2006 had gereageerd.

4. De Nationale ombudsman vroeg het UWV vervolgens om aannemelijk te maken dat de werkbriefjes ook daadwerkelijk waren verstuurd. Daarbij werd erop gewezen dat verzoeker de brief van 11 mei 2006 wel had ontvangen, maar de werkbriefjes die volgens die brief (nogmaals) waren verstuurd, niet.

In reactie daarop stuurde het UWV een computeruitdraai met een overzicht van de werkbriefjes over de periodes juli 2005 tot en met juni 2006. Voor elk werkbriefje was een Datum geagendeerd en Datum aangemaakt ingevuld. Voor de werkbriefjes tot en met december 2005 was bovendien een Datum ontvangen en Datum verwerkt ingevuld. Volgens het overzicht was het werkbriefje over januari 2006 op 24 januari 2006 geagendeerd en 11 mei 2006 aangemaakt, waren de werkbriefjes over februari, maart en april 2006 op 11 mei 2006 geagendeerd en aangemaakt en was het werkbriefje over mei 2006 op 23 mei 2006 geagendeerd en aangemaakt.

Het UWV gaf aan dat werkbriefjes in principe maximaal twee dagen na agendering worden geprint en maximaal twee dagen na printen worden verstuurd. In de brief van 11 mei 2006 stond dus ten onrechte dat de werkbriefjes over de periodes tot en met mei 2006 al opnieuw waren verstuurd. Ze waren later, namelijk uiterlijk vier dagen na de agendering (dus 15 mei respectievelijk 27 mei 2006), verstuurd.

5. In een latere toelichting op de computeruitdraai gaf het UWV nog aan, dat daaruit niet geconcludeerd kan worden dat het werkbriefje over januari 2006 slechts éénmaal (op 11 mei 2006) is verzonden. De Datum geagendeerd in de uitdraai is volgens het UWV namelijk altijd het tijdstip van de eerste printopdracht. Die datum blijft altijd gehandhaafd en wordt niet overschreven door een latere herprint-opdracht. Voor het werkbriefje van januari 2006 was dat 24 januari 2006, ofwel de vooraf geplande dag voor alle te verzenden werkbriefjes over januari 2006. Volgens de vooraf vastgelegde procesplanning worden de briefjes drie dagen na de agendering verzonden. Naar buiten toe wordt voor de zekerheid een termijn van vier dagen aangehouden.

De Datum aangemaakt ligt meestal op dezelfde dag als de Datum geagendeerd, of één dag later. Deze datum wordt bij een latere herprint-opdracht door het UWV wel overschreven. Op 11 mei 2006 heeft het UWV verzoeker een brief geschreven. Op die dag heeft het eveneens een herprint-opdracht voor het werkbriefje januari 2006 gegeven (vandaar de datum 11 mei 2006 als - nieuwe - 'Datum aangemaakt'). Voor 11 mei 2006 als datum aangemaakt moet in dit geval dus worden gelezen "Datum opnieuw (want voor de tweede maal) aangemaakt". Tevens heeft het UWV op die dag een (eerste) printopdracht gegeven voor de werkbriefjes februari, maart en april 2006 (vandaar de datum 11 mei

2006 als Datum geagendeerd). Als er in de kolom Datum geagendeerd een datum staat die afwijkt van de reguliere datum voor printopdrachten, dan is, aldus het UWV, meteen duidelijk dat het gaat om een individuele, handmatig verstrekte printopdracht tussendoor. De datum 11 mei 2006 is dus zo'n niet geplande 'tussendoor'-datum.

## Beoordeling

6. 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 impliceert onder meer dat een bestuursorgaan zijn administratie zodanig dient in te richten dat toezending van documenten voor het voldoen aan de inlichtingenplicht zoals in dit geval de werkbriefjes is verzekerd en tevens dat deze toezending vanuit het systeem aannemelijk kan worden gemaakt.

7. Het UWV stuurt WW-gerechtigden maandelijks werkbriefjes, waarop zij onder meer moeten aangeven of zij in de betrokken periode hebben gewerkt of gesolliciteerd. De informatie is nodig voor de beoordeling van hun recht op uitkering. Als het UWV het briefje niet retour ontvangt, kan dat consequenties hebben voor het recht op uitkering.

8. Het UWV stelt dat het in januari en in mei 2006 het werkbriefje van januari 2006 en in mei 2006 de werkbriefjes van februari, maart, april en mei 2006 naar verzoekers adres heeft verstuurd. Verzoeker stelt de werkbriefjes nooit te hebben ontvangen.

De Nationale ombudsman hanteert in dit soort zaken als uitgangspunt dat het risico van het niet aankomen van poststukken die niet aangetekend zijn verstuurd in beginsel voor rekening komt van de verzender. Het UWV verstuurt werkbriefjes niet aangetekend. Van het UWV kan echter niet verwacht worden dat het werkbriefjes, die veelvuldig en in grote getale worden verzonden, wel op die manier verstuurt. Het risico van het niet aankomen ervan komt niettemin voor rekening van het UWV, tenzij het UWV aannemelijk kan maken, bijvoorbeeld aan de hand van een verzendregister of postregistratiesysteem, dat de werkbriefjes daadwerkelijk zijn verstuurd. Het overzicht dat het UWV tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft verstrekt en de toelichting die het daarop heeft gegeven, maken voldoende aannemelijk dat en (bij benadering) wanneer de werkbriefjes zijn verstuurd. Daar komt bij dat de werkbriefjes over 2005, die naar hetzelfde adres zijn gestuurd als de werkbriefjes over 2006, wel door verzoeker zijn ontvangen en niet gebleken is dat er sindsdien iets is gewijzigd in (het systeem van) de verzending. Gezien het bovenstaande acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat de bewuste werkbriefjes daadwerkelijk zijn verstuurd. In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

9. Overigens is uit onderzoek gebleken dat het UWV verzoekers brief van 9 februari 2006 heeft ontvangen, waarin staat dat hij over januari 2006 geen werkbriefje heeft ontvangen,

en dat het UWV niet op deze brief heeft gereageerd. Uit een oogpunt van actieve en adequate informatieverstrekking had het UWV op deze brief moeten reageren, te meer nu verzoeker daarin aangaf geen werkbriefje te hebben ontvangen en het niet inleveren van een ingevuld werkbriefje consequenties kan hebben voor zijn recht op uitkering. Door niet op de brief te reageren, heeft het UWV onbehoorlijk gehandeld.

III. Ten aanzien van het beëindigen van de uitkering

## Bevindingen

1. Het UWV gaf tijdens het onderzoek aan dat de uitbetaling van verzoekers uitkering feitelijk per 2 januari 2006 stopte in verband met het uitblijven van het werkbriefje over januari 2006. Pas na ontvangst van het werkbriefje over de volgende maand wordt die volgende maand uitbetaald; blijft het volgende werkbriefje uit, dan blijft de betaling steken per de ingangsdatum van dat werkbriefje.

Het UWV gaf verder aan dat verzoekers recht op uitkering in het systeem per 2 januari 2006 was beëindigd door opvoering van een zogenaamde WW-beëindigingsgrond ("werkbriefje niet ontvangen"). Het UWV stelde dat het om een administratieve mutatie ging zonder financiële gevolgen omdat de uitbetaling al eerder was gestopt. Verder stelde het UWV dat het verzoeker ten onrechte nooit bericht had gestuurd over de beëindiging van de uitkering. Als een werkbriefje uitblijft, verstuurt het UWV in de maand daarop normaal gesproken een zogenaamde schorsingsbrief. Bij uitblijven van een reactie daarop stuurt het vervolgens een intrekingsbrief. Er had in dit geval een schorsingsbrief gestuurd moeten worden eventueel gevolgd door een intrekingsbrief. Het UWV achtte de klacht dan ook gegrond.

## Beoordeling

2. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit impliceert dat als een bestuursorgaan een beslissing neemt die rechtsgevolgen heeft voor de burger, het deze beslissing schriftelijk aan de burger kenbaar maakt en daarbij de mogelijkheid noemt om tegen dit besluit op te komen.

3. Het UWV heeft in dit geval de gebruikelijke handelwijze bij het niet retour ontvangen van een werkbriefje, niet gevolgd: het heeft verzoeker geen schorsings- en beëindigingsbrief gestuurd en zonder meer verzoekers recht op uitkering beëindigd door een mutatie in het systeem. Door die handelwijze heeft het UWV verzoeker de mogelijkheid onthouden om de beëindiging van zijn uitkering (via het indienen een bezwaarschrift tegen de betreffende beslissing) aan te vechten. De mutatie is dan ook absoluut niet aan te merken - zoals het UWV doet - als een administratieve mutatie. De mutatie had immers directe

rechtsgevolgen voor verzoeker. Het UWV heeft hiermee dus gehandeld in strijd met het vereiste van fair play.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Over het vervolg

Het UWV heeft verzoeker bij brief van 3 juli 2007 nog een keer in de gelegenheid gesteld het werkbriefje over januari 2006 in te leveren. In die brief was echter een voorwaarde gesteld, namelijk dat verzoeker een schriftelijke verklaring moet overleggen waarom hij het werkbriefje niet eerder had teruggezonden. Een dergelijke voorwaarde is niet behoorlijk, omdat gebleken is dat hij in zijn brieven van 9 februari en 31 maart 2006 al de reden had aangegeven, namelijk dat hij niet eerder dat werkbriefje toegezonden had gekregen.

## **Slotbeschouwing**

Verzoeker ontving een WW-uitkering en moest werkbriefjes die het UWV hem periodiek toestuurt indienen bij het UWV. Bij de ontvangst van een werkbriefje is iets misgegaan, zodat deze gebruikelijke gang van zaken verstoord werd. Verzoeker heeft daarom op 9 februari 2006 aan het UWV een brief gestuurd waarin hij meldde dat hij over januari geen werkbriefje had ontvangen. Het UWV reageerde niet op dit signaal. Wel brengt het UWV een wat zij noemt "administratieve mutatie" aan, waardoor de WW-uitkering van verzoeker wordt stopgezet.

Als het UWV wel had gereageerd op het signaal in de brief van verzoeker, zou het verloop in deze zaak anders zijn geweest. Waarschijnlijk was het niet tot beëindiging van de uitkering gekomen. Het UWV zou nogmaals het werkbriefje opgestuurd hebben en verzoeker zou het, net als anders, hebben teruggestuurd en de WW-uitkering zou gewoon zijn uitbetaald.

Het is jammer dat het het UWV niet lukte om goed te reageren op het signaal van verzoeker en daardoor een ingewikkelde situatie is ontstaan die uiteindelijk tot dit oordeel moest leiden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen is:

- niet gegrond ten aanzien van het niet toesturen van werkbriefjes.

- gegrond ten aanzien van het beëindigen van de uitkering, wegens schending van het beginsel van fair play.

## Onderzoek

Op 11 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer L. te Amstelveen, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen.

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.

Vervolgens werd verzoeker 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 verzoeker en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen gaf aanleiding het verslag te wijzigen en aan te vullen.

### Informatieoverzicht

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

1. Verzoekers brief aan het UWV, aldaar ontvangen op 10 februari 2006
2. Verzoekers brief aan het UWV, gedateerd 31 maart 2006
3. Brief van het UWV aan verzoeker gedateerd 11 mei 2006
4. Verzoekschrift van verzoeker, gedateerd 10 mei 2007
5. E-mailbericht van het UWV aan de Nationale ombudsman, gedateerd 16 mei 2007
6. Brief van het UWV aan verzoeker gedateerd 3 juli 2007
7. Reactie van het UWV op de klacht, gedateerd 4 juli 2007



8. Notitie van telefoongesprek verzoeker met een medewerkster van de Nationale ombudsman op 27 augustus 2007

9. Reactie van het UWV op een verzoek om nadere informatie, gedateerd 17 september 2007, met bijlagen

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.