



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) een verschil in werkwijze bestaat tussen de kantoren Hengelo en Groningen waardoor verzoeker zijn WW-uitkering via kantoor Groningen een maand achteraf krijgt betaald en zijn partner haar WW-uitkering via kantoor Hengelo in dezelfde maand uitbetaald krijgt.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Verzoeker is per 1 juli 2005 werkloos geworden na werkzaam te zijn geweest in overheidsdienst. In augustus 2005 ontving hij de eerste betaling van de door hem aangevraagde uitkering ingevolge de WW. Deze betaling had betrekking op de uitkeringsmaand juli 2005. Verzoeker had hierdoor bijna twee maanden geen inkomsten gehad.
  2. Op 30 juni 2006 diende verzoeker bij de Nationale ombudsman een klacht in over de betaling van zijn WW-uitkering. Omdat verzoeker zijn klacht nog niet had voorgelegd aan het UWV, werd deze klacht ter behandeling doorgestuurd naar het UWV.
  3. Op 28 juli 2006 wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. In zijn brief klaagde verzoeker erover niet tevreden te zijn met de wijze waarop het UWV zijn klacht had afgewikkeld.
  4. In eerste instantie deelde de Nationale ombudsman mee onvoldoende aanleiding te zien om de klacht in behandeling te nemen. Verzoeker was het met dit besluit niet eens en verzocht de Nationale ombudsman een onderzoek in te stellen naar de handelwijze van het UWV. Op verzoek stuurde verzoeker kopieën van de uitkeringspecificaties van zijn WW-uitkering en de briefwisseling met het UWV. De Nationale ombudsman ontving deze stukken op 8 november 2006, evenals een uitkeringspecificatie van zijn partner waaruit bleek dat bij verzoekers partner sprake was van een aansluitende eerste betaling van een WW-uitkering op de laatste salarisbetaling.
  5. Op 23 november 2006 legde de Nationale ombudsman de klacht alsmede een aantal aanvullende vragen voor aan het UWV.
  6. Het UWV gaf op 22 december 2006 de volgende reactie.
- Vóór de fusie tot het UWV waren de voormalige uitvoeringsinstellingen op het punt van systeeminrichting zelfstandig.

Het kantoor te Groningen was en is nog steeds gericht op personeel uit de overheidssector en het onderwijs (O&O sector) en werkt met een systeem dat alleen maandelijkse betalingen kan verrichten. Het personeel uit deze sectoren krijgt ook nog een bovenwettelijke WW-uitkering. Verder moeten de WW-uitkeringen bij de gewezen overheidswerknemers op de overheidswerkgever worden verhaald.

Het UWV kantoor te Hengelo is gericht op werknemers uit de overige sectoren en maakt gebruik van het reguliere WW-uitkeringsysteem.

Na de fusie trachtte het UWV om binnen de mogelijkheden tot één WW-systeem te komen. Door de afwijkende regelingen binnen de overheidssector bleef het systeem van de fusiepartner USZO naast het systeem van de overige sectoren bestaan.

Een verschil in systemen mag er echter niet toe leiden dat een gedeelte van de klanten niet tijdig uitbetaald worden. De betalingen die het kantoor te Groningen verricht vielen en vallen echter binnen de wettelijke termijnen.

Uit het oogpunt van klantgerichtheid had het UWV inmiddels strengere normen vastgesteld. Vanaf augustus 2006 zou een klant binnen vier weken na de eerste werkloosheidsdag een eerste betaling moeten krijgen. Dit valt echter niet binnen het systeem van het kantoor te Groningen te realiseren. Het UWV te Groningen vraagt daarom aan een klant of hij prijs stelt op een voorschot van de WW-uitkering, waarna na een bevestigend antwoord een voorschot wordt overgemaakt.

7. Naar aanleiding van de reactie van het UWV stelde de Nationale ombudsman aanvullend de vraag wanneer het UWV te Groningen zou overgaan op het 'reguliere' WW-uitkeringsysteem. Ook deelde de Nationale ombudsman mee dat verzoeker een voorschot wenste te ontvangen. Gevraagd werd wanneer verzoeker dit voorschot kon verwachten.

8. Op 5 januari 2007 deelde het UWV mee dat verzoeker niet meer voor een voorschotbetaling in aanmerking kwam, omdat de voorschotregeling alleen bij aanvang van de uitkering geldt. Dit opdat een klant binnen vier weken na de eerste werkloosheidsdag een eerste betaling krijgt. Verzoeker ontving al geruime tijd een WW-uitkering en kon daardoor niet meer voor een voorschot in aanmerking komen.

9. Betreffende de vraag over het systeem van het UWV te Groningen, deelde het UWV op 16 januari 2007 mee dat nog niet duidelijk is wanneer de uitfasering van het systeem zal plaatsvinden. Deze uitfasering is afhankelijk van de aansluiting op het WIA-systeem door de WW. Het UWV sprak de verwachting uit dat het systeem in ieder geval nog tot 2008 in werking zou blijven.

10. Op 24 januari 2007 legde de Nationale ombudsman het UWV de vraag voor of het mogelijkheden zag om de aanpassing van het systeem van het kantoor te Groningen te

vervroegen. Tevens vroeg de Nationale ombudsman of het UWV bereid was om de gewezen overheidswerknemers die met financiële problemen zouden worden geconfronteerd als gevolg van de late betaling, op een meer structurele wijze tegemoet te komen.

11. Op 14 februari 2007 deelde het UWV mee dat het kantoor te Groningen op grond van de door klanten te verstrekken inkomensverklaringen, maandelijks de reguliere WW-betalingen verricht.

Bij aanvang van een uitkering dient de inkomensverklaring te worden ingezonden in de eerste week van de maand, volgend op de maand waarin de klant werkloos wordt. De eerste reguliere betaling wordt dan nog in dezelfde maand verstrekt. Hierdoor ontvangt een cliënt die bijvoorbeeld per januari werkloos wordt, eind februari de eerste reguliere betaling.

Het UWV verstrekt op verzoek van de cliënt wel een voorschot dat met de eerste reguliere betaling wordt verrekend.

Het voorschot dient om de relatief lange periode tot de eerste reguliere betaling te overbruggen. De ervaring van het UWV is dat met het verstrekken van een voorschot de meeste klanten gebaat zijn.

Met oog op de rechtszekerheid is het UWV van oordeel dat het structureel verstrekken van voorschotten niet aan te bevelen is, aangezien altijd de mogelijkheid bestaat dat een voorschot achteraf ten onrechte blijkt te zijn verstrekt.

Verder gaf het UWV aan het van belang te vinden dat om, waar mogelijk, van dezelfde uitkeringssystemen gebruik te maken. Dit met het oog op zowel kostenbesparing als het hanteren van eenvormige processen.

Het uniformeren van de uitkeringssystemen is echter een omvangrijke en complexe operatie waardoor het UWV de verschillende fasen in tijd moet spreiden. Om dit proces niet onnodig onder extra druk te zetten, kan het UWV de omschakeling van het kantoor te Groningen niet in tijd naar voren schuiven. Naar het oordeel van het UWV ontbreekt daar de noodzaak ook toe omdat de werkwijze zoals hierboven geschetst, in een adequate inkomensvoorziening voorziet.

12. Naar aanleiding van de reactie van het UWV, verzocht de Nationale ombudsman het UWV om, bij benadering, aan te geven wanneer de uitfasering van de systemen zou aanvangen.

13. Op 15 maart 2007 deelde het UWV mee dat het voor de uitkeringsverstrekking heeft gekozen voor een volledig nieuwe systeemondersteuning en dat de overgang naar het nieuwe systeem in fases zal worden uitgevoerd.

Per 1 januari 2008 is de systeemondersteuning gereed voor de uitvoering van de WIA. In de loop van 2008 en 2009 zullen de bestaande WW- en AG-systemen worden vervangen. Een exacte planning viel echter nog niet te geven. Bij de planning zal klantgerichtheid in ieder geval voorop staan. Hierop vooruitlopend zal in het derde kwartaal van 2007 onderzocht worden of de WW-uitkeringen van de O&O sector niet reeds door een van de andere systemen van het UWV verstrekt kunnen worden, waardoor het probleem in kwestie zich niet meer voldoet.

14. De Nationale ombudsman legde het UWV op 10 april 2007 de vraag voor of het bereid is om in een voorkomend geval de verrekening van het voorschot niet volledig op de eerste reguliere betaling toe te passen maar deze over diverse maanden te spreiden.

15. Op 15 juni 2007 deelde het UWV mee dat het voor de O&O sector in beginsel mogelijk is om het voorschot op de WW-uitkering in gedeelten te verrekenen met de periodieke uitkering. Een dergelijke spreiding van de verrekening wordt echter niet ondersteund door het huidige proces en het systeem, zodat een dergelijke verrekening handmatig moet worden uitgevoerd. In een voorkomend geval kan langs deze weg op individueel niveau een oplossing worden gerealiseerd. Met de cliënt zullen wel goede en duidelijke afspraken over de wijze van verrekening moeten worden gemaakt.

16. Op 11 oktober 2007 deelde het UWV naar aanleiding van nadere vragen mee dat het UWV voor de O&O sector sinds september 2006 begonnen was met het verstrekken van voorschotten zonder dat een werkbriefje nodig is.

Het UWV gaf verder aan dat op verzoek van de cliënt, in uitzonderlijke gevallen het voorschotbedrag niet volledig met de eerste definitieve betaling zal worden verrekend.

17. Op 8 november 2007 deelde het UWV aanvullend mee dat geprobeerd wordt om per mei 2008 WW-betalingen aan cliënten uit de O&O sector gelijk te trekken met de WW-betalingen aan cliënten uit de overige sectoren.

## **II. Beoordeling**

18. 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.

In verzoekers geval houdt dit in dat gedurende de periode waarin het UWV bouwt aan een uniform computersysteem, er tijdelijke voorzieningen worden getroffen voor degenen die onder de O&O sector vallen om de continuering van het inkomen te waarborgen.

19. Verzoeker is per 1 juli 2005 werkloos geworden na werkzaam te zijn geweest in overheidsdienst. In augustus 2005 ontving verzoeker de eerste betaling van de door hem aangevraagde uitkering ingevolge de WW. Deze betaling had betrekking op de

uitkeringsmaand juli 2005. Verzoeker klaagt erover dat er verschil in werkwijze bestaat van het UWV Groningen en de overige UWV kantoren, waardoor hij bijna twee maanden geen inkomsten heeft gehad.

20. Het UWV wijst erop dat een inkomensverklaring vereist is voordat het UWV een betaling kan verrichten. Bij het begin van een uitkering ontvangt het UWV een inkomensverklaring in de eerste week van de maand, volgend op de maand waarin een verzekerde werkloos wordt. De eerste reguliere betaling wordt vervolgens in die maand verstrekt.

Verder heeft het UWV meegedeeld dat dit probleem alleen bij verzekerden voorkomt die, om systeemtechnische redenen, onder het voormalige USZO vallen, zijnde een van de rechtsvoorgangers van het UWV. Dit onderdeel van het UWV Groningen werkt namelijk met een computersysteem waarbij het niet mogelijk is om uitkeringen dagelijks betaalbaar te stellen. Als cliënt van de zogenoemde O&O sector, valt verzoeker onder dit kantoor.

Het reguliere WW-uitkeringssysteem, zoals dat wordt gebruikt bij UWV Hengelo, kan dat wel. Zijn partner valt onder dit kantoor.

21. Het UWV is van oordeel dat de betalingen die UWV Groningen verricht binnen de wettelijke termijnen vallen. Hoewel het UWV hierbij niet expliciet naar wetsartikelen verwijst, gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het UWV zich baseert op artikel 30 eerste lid en artikel 33 eerste lid van de WW (zie Achtergrond).

Gelet op bewoordingen van de artikelen 30 en 33 eerste lid van de WW, heeft het UWV binnen de wettelijke regels gehandeld.

Dit neemt echter niet weg dat, hetgeen het UWV ook erkent, cliënten die uit de zogenoemde O&O sector komen, hun WW-uitkering op een later tijdstip uitbetaald krijgen dan degenen uit de andere sectoren. Hierdoor worden werklozen die zich in dezelfde situatie bevinden, ongelijk behandeld.

Het UWV geeft aan dat de ongelijke behandeling door systeemtechnische oorzaken wordt veroorzaakt en niet doordat er sprake is van ongelijke gevallen.

De Nationale ombudsman beseft dat het UWV doende is deze bestaande ongelijkheid op te heffen. Dit neemt echter niet weg dat het verschil in computersystemen geen gerechtvaardigde grond is om cliënten uit de O&O sector op een andere wijze te behandelen dan cliënten uit de overige sectoren en op die wijze ongelijk te behandelen. Het UWV had tijdig geschikte voorzieningen moeten treffen om deze verschillen op te vangen. In verzoekers geval is dit niet gebeurd.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

22. Het UWV heeft overigens erkend dat er sprake is van ongelijke behandeling en tevens aangegeven dit uit oogpunt van klantgerichtheid niet juist te vinden. Om het verschil in betalingsmomenten op te vangen ontvangt een cliënt vanaf september 2006 na vier weken een voorschot van het UWV.

Verder is het UWV bezig met het treffen van verdere maatregelen waardoor, naar alle waarschijnlijkheid, per mei 2008 het onderscheid in betalingsmomenten van de WW-uitkering voor cliënten van het UWV Groningen en de overige cliënten van het UWV verleden tijd zullen zijn.

De Nationale ombudsman heeft met instemming van deze maatregelen kennis genomen.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen, is gegrond wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

## **Onderzoek**

Op 28 juli 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer K. te Hengelo, 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 de Raad van bestuur van het uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Groningen 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:

e-mailbericht verzoeker van 30 juni 2006

brief verzoeker van 28 juli 2006

e-mailbericht verzoeker van 31 oktober 2006 met bijlagen

brief met bijlagen van verzoeker van 8 november 2006

e-mailbericht UWV van 22 december 2006

e-mailbericht UWV van 5 januari 2007

e-mailbericht UWV van 16 januari 2007

e-mailbericht UWV van 14 februari 2007

e-mailbericht UWV van 15 maart 2007

e-mailbericht UWV van 15 juni 2007

e-mailbericht UWV van 11 oktober 2007

e-mailbericht UWV van 8 november 2007

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Werkloosheidswet

Artikel 30, eerste lid

" Het UWV betaalt de uitkering zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand nadat het het recht op die uitkering heeft vastgesteld."

Artikel 31, eerste lid

" Het UWV kan een uitkering over een door hem te bepalen tijdvak als voorschot betaalbaar stellen, indien onzekerheid bestaat over het recht op 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."

Artikel 33, eerste lid



" Het UWV betaalt de uitkering in de regel per vier kalenderweken of per maand achteraf."

Besluit voorschotverstrekking WW 1999

Artikel 1

"Het Landelijk instituut sociale verzekeringen voert ter zake van de betaling en terugvordering van voorschotten een beleid als weergegeven in de bijlage bij dit besluit."

Bijlage

"Op grond van artikel 31 van de Werkloosheidswet kan uitkering krachtens de Werkloosheidswet bij wege van voorschot verstrekt worden indien onzekerheid bestaat over het recht op of de hoogte van de uitkering of de hoogte van het te betalen bedrag aan uitkering of over het nakomen van een verplichting genoemd in de Werkloosheidswet. Ook wordt in artikel 31 van de Werkloosheidswet bepaald dat voorschotverstrekking plaatsvindt indien er onzekerheid bestaat omtrent het recht op onverminderde loondoorbetaling ingeval niet vaststaat dat de dienstbetrekking rechtsgeldig is geëindigd of dat recht vaststaat doch de werkgever het loon niet voldoet. Geen voorschot wordt verstrekt over tijdvakken waarin het loon niet wordt doorbetaald in verband met een geschil tussen de werknemer en zijn werkgever over het bestaan van ziekte van de werknemer.

De hiernavolgende procedure is van toepassing bij voorschotverstrekking.

1. Een voorschot als bedoeld in artikel 31 van de Werkloosheidswet wordt spontaan verstrekt door de uitvoeringsinstellingen. Hierdoor wordt zoveel mogelijk voorkomen dat betrokkene een beroep moet doen op de Algemene bijstandswet.
2. Indien na een aanvraag om uitkering ingevolge de Werkloosheidswet niet verwacht wordt dat binnen vier weken na de ontvangst van de aanvraag om uitkering, of eerste werkloosheidsdag indien deze later ligt, een definitieve beslissing kan worden afgegeven, wordt een voorschot verstrekt. Het voorschot wordt verstrekt vanaf de - vermoedelijke - eerste werkloosheidsdag.

(...)

6. Een beslissing over de voorschotverstrekking wordt binnen vier weken na ontvangst van de aanvraag om een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (of eerste werkloosheidsdag indien deze later is) aan betrokkene verstrekt. Indien tijdens de uitkering voorschotten worden verstrekt, wordt betrokkene daarover en over de daaraan voorafgaande schorsing van de uitkering onverwijld door middel van een beslissing ingelicht.

(...)

8. De betaling van het voorschot vindt plaats binnen een week na ontvangst van het werkbriefje. Is het eerste werkbriefje binnen de vierwekentermijn als bedoeld in punt 6 ontvangen, vindt de betaling onverwijld na afgifte van de beslissing plaats.

9. Zodra definitieve vaststelling van de uitkering ingevolge de Werkloosheidswet heeft plaatsgevonden, wordt de voorschotverstrekking gestaakt.

(...)"