



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen de ziektebewerking van zijn zoon vanaf eind september 2006 op een verkeerd rekeningnummer heeft betaald en dit pas na verschillende meldingen in januari 2007 heeft aangepast.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoeker diende op 31 januari 2007 een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna; UWV) Amsterdam omdat de Ziektebewerking van zijn zoon op een verkeerd rekeningnummer werd gestort. Vanwege de slechte financiële situatie van zijn zoon, wendde verzoeker zich op 1 februari 2007 tevens tot de Nationale ombudsman met deze klacht. Naar aanleiding daarvan nam een medewerkster van de Nationale ombudsman telefonisch contact op met verzoeker. Uit dit gesprek bleek dat het betreffende rekeningnummer door de bank was geblokkeerd vanwege een schuld en dat de zoon van verzoeker inmiddels al enige tijd een ander rekeningnummer gebruikte. Tevens was pas in december 2006 duidelijk geworden op welk rekeningnummer de Ziektebewerking werd gestort. Aangezien zijn klacht nog niet door het UWV was afgehandeld, gaf verzoeker aan eerst de reactie van het UWV af te wachten.
2. Het UWV handelde de klacht op 13 februari 2007 schriftelijk af en deelde verzoeker mee dat de Ziektebewerking van zijn zoon was gestort op het rekeningnummer dat het UWV bij de ziekmelding automatisch van de werkgever had ontvangen. Dit was rekeningnummer P. Tevens was uit onderzoek gebleken dat de gedane betalingen op het rekeningnummer P. niet bij het UWV retour waren ontvangen. Het UWV zou de uitkering daarom niet opnieuw betaalbaar te stellen.
3. Op 28 februari 2007 liet verzoeker de Nationale ombudsman weten dat hij niet tevreden was met de manier waarop het UWV zijn klacht had afgehandeld. Verzoeker was van mening dat het UWV het door de werkgever opgegeven rekeningnummer bij zijn zoon had moeten verifiëren. Voorts had zijn zoon vier maanden geen inkomen ontvangen waardoor hij in grote financiële en sociale problemen was geraakt.
4. Naar aanleiding hiervan vroeg de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 1 maart 2007 het UWV om een kopie van het formulier waarmee de werkgever verzoekers zoon had ziek gemeld. Dit formulier werd op 6 maart 2007 ontvangen. Op dit formulier stond bankrekeningnummer R. vermeld. Dit was volgens verzoeker het juiste rekeningnummer. Het rekeningnummer P. werd op het formulier niet vermeld.

5. De Nationale ombudsman legde de klacht op 27 april 2007 met een aantal vragen voor aan het UWV.

6. Op 21 mei 2007 werd de volgende reactie van het UWV ontvangen:

“.....Naar aanleiding van uw brief van 27 april 2007 geven wij u hierbij de antwoorden op de gestelde vragen.

(arcering van de vragen in dit citaat door N.o.)

*1. Verzoeker stelt vanaf november 2006 verschillende keren telefonisch te hebben gemeld dat zijn zoon zijn uitkering niet ontving. Zijn deze meldingen bij u bekend? Zo ja, zijn er acties ondernomen naar aanleiding van deze meldingen? Zo ja, wat hielden die acties in en zo nee, waarom niet?*

Verzoeker heeft met ons gebeld op 18 oktober 2006.

Hij geeft aan dat het geld op een geblokkeerd rekeningnummer is overgemaakt.

Hij zal schriftelijk het nieuwe nummer laten weten.

Aangezien het rekeningnummer wel van verzoeker is en het geld niet is terug gekomen betalen we niet opnieuw uit.

De zus van verzoeker belt op 8 januari 2007.

Wij hebben haar meegedeeld dat wij nog geen schriftelijk verzoek ontvangen hebben om het rekeningnummer te wijzigen.

De zus van verzoeker belt op 23 januari 2007.

Wij hebben haar meegedeeld dat vanaf 9 januari 2007 de betalingen naar het juiste rekeningnummer (R.; N.o.) gegaan zijn.

*2. Voor de kerstdagen, zo stelt verzoeker, heeft verzoeker met het UWV telefonisch afgesproken dat het rekeningnummer schriftelijk zou worden gewijzigd. Dit heeft verzoeker gedaan per brief op 27 december 2006. Hebt u deze brief ontvangen en zo ja, wanneer? Wanneer heeft u het rekeningnummer aangepast?*

Begin januari 2007 is het schriftelijke verzoek bij de afdeling ZW om het rekeningnummer te wijzigen binnengekomen. Een op 27 december 2006 gedaan verzoek kan, gezien de feestdagen, niet verwerkt vóór 1 januari 2007 omdat het systeem gedurende deze dagen gesloten is. UWV betaalt over de maand december de uitkering op grond van de ziekwet vooruit. Op 9 januari 2007 is door ons op het door verzoeker gewenste rekeningnummer

betaald.

*3. Verzoeker stelt dat er op 8 januari 2007 een nabetaling heeft plaatsgevonden op het verkeerde rekeningnummer. Klopt dit? Zo ja, waarom is de nabetaling op het verkeerde rekeningnummer gestort nu volgens verzoeker al voor de kerstdagen in 2006 was afgesproken dat het rekeningnummer zou worden gewijzigd?*

Op 5 januari 2007 is een nabetaling gedaan op het verkeerde rekeningnummer. Het door verzoeker gewenste rekeningnummer is - in de daartoe noodzakelijke schriftelijke vorm - pas begin januari 2007 door ons ontvangen. De nabetaling was al uitbetaald op het bij ons bekende rekeningnummer (zie ook antwoord vraag 2)

*4. In reactie op verzoekers klacht van 31 januari 2007 stelt u in uw klachtafhandelingsbrief van 13 februari 2007 dat de uitkering is gestort op een rekeningnummer van de (P.; N.o.) en dat dit nummer automatisch was ontvangen van verzoekers werkgever bij de ziekmelding. Uit het afschrift van de betreffende ziekmelding dat de N.o op 6 maart 2007 van het UWV ontving, blijkt dat de werkgever een ander rekeningnummer (het juiste volgens verzoeker) heeft vermeld dan het door u gebruikte rekeningnummer van de (P.; N.o.). Kunt u een verklaring geven voor deze feitelijke tegenstrijdigheid?*

De werkgever van verzoeker is (V.; N.o.). Deze werkgever meldt de ziekmeldingen automatisch via het reflex systeem. Wij kunnen nakijken in de persoonsregistratie wat het rekeningnummer moet zijn. Verzoeker staat twee keer geregistreerd onder twee aansluitnummers: onder 01-01 staat het rekeningnummer (R.; N.o.); Onder 02-02 staat het rekeningnummer (P.; N.o.).

Er staat maar één ziekmelding van (V.; N.o.) en wij hebben het rekeningnummer van het Recht 02 02 overgenomen. De werkgever betaalt verzoeker ook op dit rekeningnummer uit. Tegenwoordig vragen onze medewerkers verzuimbeheersing als zij een verzoeker bellen gelijk of het opgegeven rekeningnummer juist is .

*5. Nu uit de ziekmelding van de werkgever is gebleken dat de werkgever het juiste rekeningnummer heeft vermeld, hoe hebt u de beschikking gekregen over het verkeerde rekeningnummer? Wat is de reden dat u het door de werkgever opgegeven rekeningnummer niet hebt overgenomen?*

Zie antwoord op vraag 4.

*6. Wordt het rekeningnummer waarop de uitkering is betaald vermeld op de betaalspecificaties? Zo nee, waarom niet?*

Verzoeker ontvangt van alle betalingen specificaties en daarop staat het rekeningnummer waarop de betalingen zijn overgemaakt.

*Kunt u een overzicht verstrekken van de gedane betalingen en de bijbehorende rekeningnummers?*

*Volgens verzoeker is er in de periode september 2006 tot januari 2007 tweemaal een bedrag van ongeveer € 180, - wel op het juiste rekeningnummer betaald. Klopt dit? Zo ja, kunt u dit toelichten?*

Hierbij de antwoorden op de vragen 7 en 8.

Bijgaand een opgave van de betalingen op rekeningnummer (P.; N.o.)

Betaald op 24 oktober 2006

Periode 25 september 2006 tot en met 22 oktober 2006

op rek nr. (P.; N.o.) € 121,68

Betaald 7 november 2006

periode 30 oktober 2006 tot en met 5 november 2006

op rek nr. (P.; N.o.) € 33,80

Betaald 20 november 2006

Periode 6 november 2006 tot en met 12 november 2006

op rek nr. (P.; N.o.) € 20,28

Betaald 29 november 2006

Periode 6 november 2006 tot en met 26 november 2006

Op rek nr (P.; N.o.) € 81,12

betaald 5 december 2006

Periode 27 november 2006 tot en met 3 december 2006

Op rek nr (P.; N.o.) € 33,80

Betaald 13 december 2006

Periode 4 december 2006 tot en met 10 december 2006

Op rek nr (P.; N.o.) € 33,80

Betaald 19 december 2006

Periode 11 december 2006 tot 31 december 2006

Op rek nr (P.; N.o.) € 101,40

Betaald 5 januari 2007

Periode 25 september 2006 tot en met 31 december 2006

Nabetaling verhoging van het dagloon

€ 1353,28 op rek nr (P.; N.o.)

Vanaf 9 januari 2007 zijn de betalingen naar het juiste rekeningnummer gegaan Rek nr (R.; N.o.)

Volgens onze informatie zijn er daarvoor geen betalingen naar het juiste rekeningnummer gegaan.

Volgens verzoeker gaat het om twee keer een bedrag van € 180,-.

*9. Vindt er, in het algemeen, een controle plaats indien het bij de ziekmelding door de werkgever opgegeven rekeningnummer afwijkt van het rekeningnummer dat reeds bij het UWV bekend is? Zo ja, op welke manier? Zo nee, waarom niet?*

De werkgever heeft verzoeker elektronisch ziek gemeld. Aangezien de werkgever het laatst bekende rekeningnummer gebruikt, gaan wij er van uit dat dit juist is. Tegenwoordig vragen onze medewerkers verzuimbeheersing naar het rekeningnummer van de klant.

*10. Vindt er in het algemeen een controle plaats indien de werkgever bij de ziekmelding een rekeningnummer opgeeft om te verifiëren dat verzekerde zijn uitkering op dat betreffende rekeningnummer wil ontvangen? Zo ja, op welke manier? Zo nee, waarom niet?*

Wij halen het rekeningnummer uit het weflex systeem (vroegere reflexsysteem).

De werkgever geeft automatisch de ziekmelding door met daarbij de persoonsgegevens. Aangezien de werkgever ook het laatst bekende rekeningnummer gebruikt gaan wij er van uit dat dit juist is. Pas sinds kort vraagt de medewerker verzuimbeheersing dit na.

*Indien u de uitkering niet hebt betaald op het rekeningnummer dat door de werkgever is opgegeven bij de ziekmelding en u hebt geen controle uitgevoerd met betrekking tot het door u gebruikte rekeningnummer, bent u dan van mening dat u de uitkering bevrijdend hebt betaald aan de zoon van verzoeker? Zo ja, waarom? Zo nee, ziet u hierin aanleiding*

*(de zoon van) verzoeker op enigerlei wijze tegemoet te komen?*

Indien wij een rekeningnummer hanteren dat van een andere verzekerde is en het is duidelijk onze fout dan betalen wij het bedrag nogmaals aan betrokkene uit en halen het geld terug van het verkeerde rekeningnummer.

Aangezien wij op een rekeningnummer van verzoeker hebben betaald en dit nummer ook door de werkgever is opgegeven geld (No: en het) niet bij ons retour is gekomen, zijn wij van mening dat wij bevrijdend betaald hebben. Als wij verzoeker opnieuw zouden uitbetalen, zou dit ook betekenen dat wij het bedrag dat op zijn andere rekening door ons gestort is, terugvorderen.

In antwoord op uw vraag delen wij u mee dat wij de klacht van verzoeker ongegrond achten...”

7. Uit de reactie van het UWV op vraag 4 viel op te maken dat verzoekers zoon onder twee aansluitnummers bekend was, te weten aansluitnummer 01-01 met rekeningnummer R. en aansluitnummer 02-02 met rekeningnummer P. Er was volgens het UWV één ziekmelding van de werkgever en naar aanleiding hiervan was het rekeningnummer behorende bij aansluitnummer 02-02 overgenomen. Volgens het UWV betaalde de werkgever het salaris ook uit op dit rekeningnummer. Op het, door de Nationale ombudsman op 6 maart 2007 ontvangen, formulier waarmee de werkgever de ziekmelding had gedaan, stond echter aansluitnummer 01-01 vermeld en het bijbehorende juiste rekeningnummer R. Gelet hierop vroeg de behandelend medewerkster het UWV een nadere toelichting te geven op het gebruikte rekeningnummer nu in de ziekmelding van de werkgever een ander rekeningnummer stond vermeld.

8. Het UWV liet op 5 juni 2007 weten dat de betreffende gegevens uit het zogenaamde weflex systeem waren gehaald. Werkgevers kunnen voor automatische ziekmeldingen gebruik maken van dit systeem. Ook de werkgever van verzoekers zoon gebruikte dit systeem voor de ziekmeldingen. Verzoekers zoon had voor de werkgever op twee projecten gewerkt onder verschillende aansluitnummers en had, zo stelde het UWV, waarschijnlijk twee keer een contract gehad. Bij werkgevers die automatisch gegevens aanleveren door middel van weflex is er dus geen handmatige ziekmelding en haalt de vooradministratie van het UWV de gegevens uit weflex. De vooradministratie zoekt dan onder persoonsgegevens en neemt het laatst bekende rekeningnummer daaruit over. Dat was in dit geval onder 02-02 en het UWV gaat er daarbij vanuit dat de werkgever het meest recente rekeningnummer opgeeft. Daarom was de Ziektewetuitkering op rekeningnummer P. gestort.

9. Deze reactie van het UWV strookte echter nog altijd niet met de feitelijke ziekmelding die door de Nationale ombudsman op 6 maart 2007 was ontvangen. Hierop stond namelijk aansluitnummer 01-01 vermeld en het rekeningnummer R. De behandelend medewerkster

legde de gestelde vraag hierover daarom nogmaals aan het UWV voor.

10. Op 4 juli 2007 liet het UWV in reactie daarop het volgende weten:

“...Hierbij het antwoord op de door u gestelde vraag.

Het gevolgde systeem is in feite heel simpel:

Er wordt altijd uitgegaan van het rekeningnummer van de nieuwe melding. De melding 01-01 is verleden tijd en afgesloten. Er wordt uitgegaan van de nieuwe melding (ook in reflex gedaan) met nummer 02-02. Die gegevens worden geacht actueel te zijn.

Dus het eerder gegeven antwoord is juist:

Gegevens worden uit reflex gehaald. De werkgever van verzoeker is (V.; N.o.). Deze werkgever meldt de ziekmeldingen automatisch via het reflex systeem. Wij kunnen nakijken in de persoonsregistratie wat het rekeningnummer moet zijn. Verzoeker staat twee keer geregistreerd onder twee aansluitnummers: onder 01-01 staat het rekeningnummer (R.; N.o.); Onder 02-02 staat het rekeningnummer (P.;N.o.).

Er staat maar één ziekmelding van V. en wij hebben het rekeningnummer van het recht 02-02 overgenomen. De werkgever betaalt verzoeker ook op dit rekeningnummer uit.

Verzoeker ontvangt van alle betalingen specificaties en daarop staat het rekeningnummer waarop de betalingen zijn overgemaakt.

Wijzigingen van rekeningnummers moeten schriftelijk worden doorgegeven (is meerdere malen doorgegeven). Dit om eventuele fraude te voorkomen..”

11. Omdat deze reactie van het UWV nog altijd niet verklaarde waarom niet de gegevens waren gebruikt die op het ontvangen ziekmeldingsformulier van de werkgever stonden vermeld, stuurde de behandelend medewerkster een kopie van dit formulier op 4 juli 2007 aan het UWV. Hierop nam een medewerkster van de afdeling Ziektewet van het UWV telefonisch contact op met de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman. In dit telefoongesprek werd duidelijk dat in de beantwoording van de klacht en de gestelde vragen een en ander niet goed was weergegeven. De ziekmelding waar het om ging was de laatste ziekmelding en daarom bekend onder 02-02. Dit had dus niets met aansluitnummers te maken. Voorts had, zo stelde het UWV, de werkgever eerst een verkeerd rekeningnummer doorgegeven bij deze laatste ziekmelding en dat later gecorrigeerd. Het rekeningnummer is toen aangepast en daarom is op het door de Nationale ombudsman ontvangen ziekmeldingsformulier reeds het juiste rekeningnummer vermeld. Inmiddels was het niet meer uit de systemen te achterhalen hoe de oorspronkelijke ziekmelding van de werkgever eruit had gezien en welk rekeningnummer hierop stond vermeld. Tot slot liet de UWV-medewerkster weten dat in beginsel de



betalingen van een Ziektewetuitkering niet werden geschorst indien telefonisch werd meegedeeld dat het rekeningnummer niet juist zou zijn. Dit vanwege de fraudegevoeligheid. Hiervoor was een schriftelijke wijziging noodzakelijk. In dit geval waren de reeds gedane betalingen ook niet retour gekomen zodat het systeem ook niet automatisch de betalingen had geblokkeerd. Blijkbaar stond het gebruikte rekeningnummer nog altijd op naam van de zoon van verzoeker.

12. In navolging op het telefoongesprek liet de UWV-medewerkster op 5 juli 2007 per e-mailbericht nog weten dat de enige verklaring voor het gebruik van rekeningnummer P. kon zijn dat de werkgever dit bij de ziekmelding automatisch had doorgegeven. Helaas was het niet meer mogelijk om de oorspronkelijke ziekmelding in het oude systeem Reflex in te zien omdat tegenwoordig het systeem Weflex werd gebruikt. Ook liet de UWV-medewerkster weten dat op 18 oktober 2006 verzoeker had geprobeerd om het rekeningnummer telefonisch te wijzigen en dat hem was meegedeeld dat hij dit schriftelijk diende te doen. Omdat de gedane betalingen op het rekeningnummer P. niet retour waren gekomen, was er verder geen actie ondernomen door de afdeling Ziektewet.

13. De tot dan toe ontvangen reacties van het UWV werden op 12 juli 2007 voorgelegd aan verzoeker waarbij hem de gelegenheid werd geboden om te reageren. Verzoeker reageerde per brief op 1 augustus 2007. Hierin schreef hij onder meer dat door de aard van de ziekte van zijn zoon de financiële problemen waren veroorzaakt aangezien zijn zoon de afschriften van rekeningnummer P. niet meer opende. Verzoeker en zijn dochter hadden echter van het UWV te horen gekregen dat, zolang er niet was betaald, de aanvraag nog in behandeling was. Verzoeker stelde dat het UWV dit had kunnen en moeten nakijken zodat hij eerder op de hoogte zou zijn geweest van de betalingen op rekeningnummer P. Pas op 27 december 2006, de eerste werkdag waarop het verzoeker volledig duidelijk was wat er speelde, had verzoeker hierover telefonisch contact gehad met het UWV en de schriftelijke wijziging aan het UWV verstuurd. Desalniettemin betaalde het UWV op 5 januari 2007 opnieuw op het verkeerde rekeningnummer. Voorts stelde verzoeker dat de werkgever in het verleden weliswaar twee weekbetalingen op rekeningnummer P. had gestort maar dat de betalingen ten tijde van de ziekmelding al een aantal weken wel degelijk op het juiste rekeningnummer werden gestort. Ook had verzoeker inmiddels bij de werkgever geverifieerd dat bij de ziekmelding het juiste rekeningnummer was opgegeven. Tot slot stelde verzoeker dat er geen specificaties waren ontvangen waarop het rekeningnummer P. stond vermeld. Het feit dat er geen specificaties werden ontvangen was volgens verzoeker nu juist de reden geweest om contact op te nemen met het UWV over het uitblijven van de Ziektewetuitkering.

14. Omdat verzoeker in zijn reactie het UWV op een aantal punten tegensprak, werd het UWV op 10 augustus 2007 gevraagd om een reactie op de brief van verzoeker. Hierop liet het UWV op 22 augustus 2007 het volgende weten:

“... ”

- Met betrekking tot het begrip blokkeren van de girorekening van betrokkene.

Het is - ook bij P. - niet mogelijk om een rekening te blokkeren voor stortingen. Dat een rekening geblokkeerd is voor uitgaande betalingen en voor geldopnames, betekent dus niet dat als een derde op deze rekening geld gestort heeft hiermee niet bevrijdend heeft betaald.

- De eerste betaling aan betrokkene vond plaats op 23 oktober 2006. Dit is binnen vier weken na ziekmelding van betrokkene. De informatie die door onze medewerkers aan betrokkene gegeven is, te weten dat de zaak op 18 oktober 2006 nog in behandeling was, is juist. Na 23 oktober 2006 zijn aan betrokkene betaalspecificaties gestuurd van iedere betaling die door ons aan hem gedaan is. Op de betaalspecificatie staat het rekeningnummer waarop is gestort.

Wij merken hierbij nog op dat de twee maal € 180,-- die in de periode oktober 2006 op de juiste rekening van betrokkene zouden zijn gestort, niet zijn aan te merken als betalingen op grond van de Ziektewet.

- Gesteld wordt dat de zus van betrokkene ons verzocht heeft een ander rekeningnummer te gebruiken dan het rekeningnummer waarop door ons gestort werd. Aan de zus van betrokkene is meegedeeld dat een rekeningnummer alleen schriftelijk door betrokkene zelf gewijzigd kan worden. Alleen betrokkene is bevoegd ten aanzien van zijn uitkering zaken te regelen met ons. Dit is alleen anders als wij beschikken over een juridisch juiste machtiging van betrokkene.

Het door betrokkene op 5 januari 2007 gedane schriftelijke verzoek om zijn rekeningnummer te wijzigen is in de eerste week van januari 2007 verwerkt. De eerste betaling in januari 2007 is derhalve overgemaakt naar het nog niet gewijzigde rekeningnummer.

- Vanaf 9 januari 2007 zijn de betalingen naar het juiste rekeningnummer overgemaakt.

Voor de eerste betaling (23 oktober 2006) zijn uiteraard geen specificaties aan betrokkene gestuurd. Daarna heeft betrokkene van iedere betaling een specificatie ontvangen.

- Over de wijze waarop wij ziekmeldingen verwerken hebben we naar ons oordeel voldoende informatie gegeven

Wij vertrouwen erop hiermee afdoende commentaar te hebben geleverd..."

15. Naar aanleiding van deze reactie van het UWV nam de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 19 september 2007 telefonisch contact op met verzoeker en vroeg of hij kon nagaan of zijn zoon inderdaad specificaties had ontvangen van het UWV over de betalingen van de Ziektewetuitkeringen.

16 Verzoeker stuurde op 19 oktober 2007 drie specificaties aan de Nationale ombudsman. Een specificatie over de periode 4 tot en met 10 december 2006, verstuurd op 12 december 2006, een specificatie over de periode 11 tot en met 31 december 2006, verstuurd op 18 december 2006, en een specificatie over de periode 25 september 2006 tot en met 31 december 2006, verstuurd op 4 januari 2007. Deze specificaties hadden betrekking op de periode waarin de betalingen op het ongewenste rekeningnummer waren gedaan. Op deze specificaties stond geen rekeningnummer vermeld.

17. Nu op de betaalspecificaties die de zoon van verzoeker had ontvangen, geen rekeningnummer stond vermeld, vroeg de behandelend medewerkster op 2 november 2007 aan het UWV of het UWV specificaties kon verschaffen waarop wel het rekeningnummer stond vermeld. Ook werd het UWV gevraagd om een kopie van het formulier waarmee het rekeningnummer was gewijzigd.

18. Het UWV reageerde op 21 november 2007. De eerder gegeven informatie over het vermelden van het rekeningnummer op de betaalspecificatie was, zo bleek, onjuist geweest en het UWV bood hiervoor excuses aan. Deze verkeerde informatie was afkomstig geweest van de servicedesk van UWV en inmiddels was de manager van de servicedesk erop gewezen dat niet alle medewerkers goed geïnformeerd zijn op dit punt. Tevens stuurde het UWV een kopie mee van de brief met bijlagen waarin het verzoek om het rekeningnummer te wijzigen werd gedaan. De brief was gedateerd op 5 januari 2007 en door het UWV op 10 januari 2007 als ingekomen afgestempeld. In dit kader vermeldde het UWV dat het rekeningnummer in de eerste week van januari 2007 was gewijzigd en dat de betalingen vanaf de uitkeringsdatum 9 januari 2007 naar het nieuwe rekeningnummer waren overgemaakt.

## **II. Beoordeling**

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven. Dit betekent onder meer dat bestuursorganen bij betaling aan burgers zich bij de burger zelf dienen te vergewissen of het juiste rekeningnummer wordt gebruikt en niet zonder meer uit kunnen gaan van een in het verleden verkregen rekeningnummer.

20. Vast staat dat in ieder geval op 18 oktober 2006 door verzoeker met het UWV telefonisch is gesproken over het uitblijven van de betaling van de Ziektewetuitkering. Over dit contact verklaart het UWV dat destijds aan verzoeker is meegedeeld dat de aanvraag nog in behandeling was. Ook verklaart het UWV dat verzoeker op 18 oktober 2006 heeft laten weten dat het geld op een geblokkeerd rekeningnummer was overgemaakt en dat hij schriftelijk het nieuwe nummer zou laten weten. In een latere reactie, te weten op 22 augustus 2007, stelt het UWV echter dat de eerste betaling pas op 23 oktober 2006 plaatsvond. Het UWV stelt dat het rekeningnummer, waarop de Ziektewetuitkering in eerste instantie werd gestort, door de werkgever van verzoekers zoon is doorgegeven bij

de ziekmelding aan het UWV. Omdat de betreffende systemen niet meer in gebruik zijn, heeft het UWV de oorspronkelijke ziekmelding van de werkgever echter niet kunnen overleggen. Verzoeker stelt op dit punt dat de werkgever heeft verklaard dat bij de ziekmelding aan het UWV wel degelijk het juiste rekeningnummer is doorgegeven. Ook stortte de werkgever, in de weken voorafgaand aan de ziekmelding, het loon van verzoekers zoon op het juiste rekeningnummer. Gelet hierop is niet met zekerheid vast te stellen of het UWV het verkeerde rekeningnummer van de werkgever heeft ontvangen, of dat het rekeningnummer vanwege een eerdere ziekmelding in het betaalsysteem is blijven staan. Wel kan worden vastgesteld dat het UWV geen navraag heeft gedaan bij verzoekers zoon of het door het UWV gebruikte rekeningnummer het nummer was waarop de betaling van de Ziektewetuitkering door verzoekers zoon gewenst was. Tevens wordt op de wekelijkse uitkeringspecificaties ook niet vermeld op welk rekeningnummer de uitkering wordt gestort. Daartegenover staat dat verzoekers zoon, vanwege de aard van zijn klachten, de post met de afschriften van het door het UWV gebruikte rekeningnummer niet opende. Als dit wel was gebeurd, had eerder vastgesteld kunnen worden dat de Ziektewetuitkering op dit rekeningnummer werd betaald. Omdat het UWV geen poging heeft ondernomen om het rekeningnummer te verifiëren en verzoekers zoon de bankafschriften van dit rekeningnummer niet las, is de Ziektewetuitkering gedurende een periode op een ongewenst rekeningnummer gestort. In een eerder rapport (2007/0273) heeft de Nationale ombudsman dan ook de aanbeveling gedaan aan het UWV om bij elke aanvraag voor een Ziektewetuitkering het rekeningnummer bij de uitkeringsgerechtigde zelf te verifiëren. Dat geldt dus ook als een uitkeringsgerechtigde al eens eerder een uitkering heeft ontvangen. Door niet te verifiëren is de Nationale ombudsman dan ook van mening dat het UWV in deze situatie heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking.

21. Verzoeker heeft, nadat hem gebleken was dat de Ziektewetuitkering op het verkeerde rekeningnummer werd gestort, getracht om dit nummer telefonisch te wijzigen. In reactie hierop heeft het UWV aangegeven dat een dergelijke wijziging, vanwege de fraudegevoeligheid, alleen schriftelijk kan worden doorgegeven. Het UWV stelt dat deze mededeling op 18 oktober 2006 aan verzoeker is gedaan. Volgens verzoeker is er echter meerdere keren met het UWV telefonisch contact gezocht over de betaling van de Ziektewetuitkering maar werd telkens meegedeeld dat, zolang er niet betaald was, de aanvraag nog in behandeling was. Verzoeker stelt dat hem pas op 27 december 2006 volledig duidelijk was dat de Ziektewetuitkering op het ongewenste rekeningnummer werd gestort. Vast staat dat de schriftelijke wijziging van het rekeningnummer, gedateerd 5 januari 2007, ten slotte in de eerste week van januari 2007 door het UWV is verwerkt. Het feit dat het UWV, vanwege de fraudegevoeligheid, een rekeningnummer alleen wijzigt als dit schriftelijk wordt doorgegeven, is naar de mening van de Nationale ombudsman begrijpelijk. Het is de verantwoordelijkheid van de uitkeringsgerechtigde om aan de voorwaarde van het schriftelijk verzoek te voldoen. Gedurende de periode van 18 oktober tot en met 27 december 2006 was het verzoeker niet duidelijk of zijn zoon wel of niet nog

een betaling van zijn ziekengeld zou ontvangen. Dat is voor een groot deel te wijten aan het feit dat verzoekers zoon de bankafschriften van rekeningnummer P. niet heeft bekeken. Maar ook het feit dat het UWV op de specificaties niet het rekeningnummer heeft vermeld en het gebruikte rekeningnummer niet heeft geverifieerd speelt hierbij een rol. Alles overziend is achteraf vast te stellen dat verzoekers zoon vanwege de aard van zijn ziekte niet meer de bankafschriften van rekeningnummer P. opende en het UWV dit rekeningnummer ook niet op de specificaties vermeldde of navraag bij verzoekers zoon heeft gedaan omtrent de gewenstheid van dit rekeningnummer. In deze specifieke situatie heeft deze samenloop van omstandigheden er vervolgens toe geleid dat de Ziektewetuitkering lange tijd op een ongewenst rekeningnummer is gestort en verzoekers zoon dientengevolge niet heeft kunnen beschikken over zijn uitkering om zo te voorzien in zijn levensonderhoud. De, voor verzoekers zoon nadelige, financiële gevolgen hiervan hadden echter beperkt kunnen blijven indien de betalingen op het rekeningnummer P. waren geschorst op het moment dat verzoeker telefonisch aangaf dat het gebruikte rekeningnummer zou worden gewijzigd. Vast staat dat het voor verzoeker in ieder geval op 27 december 2006 duidelijk was dat de betalingen op het rekeningnummer P. werden gestort en daarom heeft verzoeker ook op 27 december 2006 telefonisch aangegeven dat dit rekeningnummer ongewenst was en zou worden gewijzigd. De schriftelijke wijziging is vervolgens pas op 9 januari 2007 verwerkt zodat een nabetaling over de periode van 25 september 2006 tot en met 31 december 2006 van € 1353,28 op 5 januari 2007 toch nog op rekeningnummer P. is gestort en heeft verzoekers zoon niet over dit geld kunnen beschikken. Dit was anders geweest als het UWV aanleiding had gezien om, na de telefonische mededeling op 27 december 2006 dat het rekeningnummer zou worden gewijzigd, de betalingen, tot het moment dat de schriftelijke wijziging zou zijn verwerkt, had geschorst. De bijzondere omstandigheden van deze specifieke situatie geven dan ook aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

22. Het UWV heeft het standpunt ingenomen dat de Ziektewetuitkering die op het ongewenste rekeningnummer is gestort, bevrijdend is betaald omdat het rekeningnummer op naam van verzoekers zoon staat en de betalingen niet retour zijn gekomen. Juridisch gezien is dit standpunt juist en hebben de betalingen op dit rekeningnummer verzoekers zoon in die zin verrijkt dat de betalingen het tekort hebben aangevuld. Desalniettemin heeft verzoekers zoon de Ziektewetuitkering niet kunnen gebruiken voor zijn levensonderhoud terwijl deze uitkering zijn enige bron aan inkomsten was. Het UWV heeft bijgedragen aan het ontstaan van deze situatie door verificatie van het rekeningnummer na te laten. Verzoekers zoon treft op dit punt geen schuld. Ook is het UWV doorgedaan met betalingen op het ongewenste rekeningnummer nadat op 27 december 2006 door verzoeker telefonisch was doorgegeven dat het rekeningnummer ongewenst was en schriftelijk zou worden gewijzigd. Een beroep op bevrijdend te hebben betaald is in deze situatie dan ook aan te merken als niet juist. Dit geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het feit dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen inmiddels bij een uitkeringsgerechtigde wel navraag doet over het gewenste rekeningnummer voordat wordt overgegaan tot uitbetaling van de uitkering.

## **Aanbeveling**

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam wordt in overweging gegeven om een zodanige oplossing te bewerkstelligen waardoor verzoekers zo snel mogelijk kunnen beschikken over de Ziektewetuitkering die na 27 december 2006 op het ongewenste rekeningnummer is gestort.

## **Onderzoek**

Op 1 februari 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. uit Culemborg 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 verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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:

Verzoekschrift van verzoeker gericht aan de Nationale ombudsman, gedateerd 1 februari 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen de medewerkster van de Nationale ombudsman en verzoeker op 2 februari 2007.

Klachtafhandelingsbrief van het UWV gericht aan verzoeker in reactie op zijn klacht van 31 januari 2007, gedateerd 13 februari 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen een medewerkster van de Nationale ombudsman en verzoeker op 28 februari 2007.

Ziekmeldingsformulier van de werkgever van verzoekers zoon, op 6 maart 2007 door het UWV verstrekt.

Eerste reactie van het UWV op de voorgelegde klacht en de gestelde vragen, gedateerd 21 mei 2007.

Aanvullende vragen van de behandelend medewerkster aan het UWV, gedateerd 22 mei 2007.

Reactie van het UWV op de aanvullende vragen, gedateerd 5 juni 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen de medewerkster van de Nationale ombudsman en het UWV op 22 juni 2007.

Aanvullende reactie van het UWV naar aanleiding van het telefoongesprek op 22 juni 2007, gedateerd 4 juli 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen de medewerkster van de Nationale ombudsman en het UWV op 4 juli 2007.

Aanvullende reactie van het UWV naar aanleiding van het telefoongesprek op 4 juli 2007, gedateerd 5 juli 2007.

Reactie van verzoeker op de reacties van het UWV, gedateerd 1 augustus 2007.

Reactie van het UWV op verzoekers reactie van 1 augustus 2007, gedateerd 22 augustus 2007.

Betalingspecificaties van de Ziektewet-uitkering, door verzoeker op 19 oktober 2007 verstrekt.

Aanvullende vragen van de behandelend medewerkster aan het UWV naar aanleiding van de ontvangen betaalspecificaties, gedateerd 2 november 2007.

Reactie van het UWV op de aanvullende vragen van 2 november 2007, gedateerd 21 november 2007.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Zie onder Beoordeling.