



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat de afdeling Ziektewet van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV) zonder enig bericht haar Ziektewet-uitkering heeft beëindigd, als gevolg waarvan zij financiële problemen ondervindt. Verder klaagt zij erover dat het UWV gedurende een eerdere klacht niet het juiste deurwaardersexploit heeft overgelegd.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster ontvangt van het UWV een ZW-uitkering. Op 14 maart 2007 ontving de Nationale ombudsman van verzoeksters een e-mailbericht waarin zij erover klaagde dat het UWV opnieuw zonder enig bericht opgehouden was met het betalen van deze uitkering.

2. Gedurende de periode van 26 maart 2007 tot en met 5 april 2007 onderhield de Nationale ombudsman veelvuldig telefonisch contact met het UWV.

Doel van de gesprekken met het UWV was om de betalingen weer structureel op gang te brengen, helderheid te krijgen over het betalingsgedrag van het UWV alsmede een kopie van de stukken te krijgen op grond waarvan het UWV het eerste verzoek om beslag op de uitkering te leggen had uitgevoerd.

Uit de gevoerde gesprekken bleek het volgende.

De afdeling Ziektewet (ZW) had bepaald dat verzoeksters recht op een ZW-uitkering per 27 december 2006 was geëindigd. Vervolgens was de vraag opgekomen of verzoekster aansluitend recht had op een uitkering op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Deze vraag hield de betrokken afdelingen van het UWV verdeeld. Om te kunnen beoordelen of verzoekster recht op een WIA-uitkering had, stuurde het UWV haar op 30 maart 2007 een WIA-aanvraagformulier toe. Na ontvangst van het ingevulde formulier zou het UWV kunnen beoordelen of verzoekster recht op een WIA-uitkering had.

Verder bleek dat de Afdeling ZW verzoekster niet had geïnformeerd over de beëindiging van haar ZW-uitkering.

Niet duidelijk werd waarom het UWV na de laatste betaling op 29 januari 2007 verzoekster niet gelijk een aanvraagformulier voor een WIA-uitkering had toegestuurd. Evenmin werd duidelijk waarom het UWV, vooruitlopend op een eventuele WIA-uitkering niet uit eigen

beweging een voorschot aan verzoekster had overgemaakt.

Op 4 april 2007 deelde het UWV mee dat de afdeling WIA bereid was een voorschot te betalen maar stelde betalingen niet telefonisch over te maken. Betaling kon alleen via de reguliere wijze of via de fax. Indien verzoekster voor de reguliere wijze zou kiezen, kon zij de betaling 10 april 2007 verwachten. Indien zij betaling via de fax verkoos, dan kon zij het geld op 5 april 2007 ophalen bij een vooraf aangewezen postkantoor buiten haar woonplaats.

Door haar persoonlijke en financiële situatie bleek verzoekster niet in staat om naar het aangewezen postkantoor buiten haar woonplaats te reizen om de betaling op te halen. Hierdoor viel de mogelijkheid om een betaling via de fax te verrichten af. Uiteindelijk besloot het UWV, dankzij de inspanningen van een medewerker van het Klachtenbureau van het UWV, alsnog om op 5 april 2007 een voorschotbedrag via een telefonische overboeking over te maken.

3. Op 5 april 2007 deelde verzoekster telefonisch mee dat tijdens een onderzoek in november 2006, de verzekeringsarts had aangegeven dat zij in januari 2007 een oproep voor een keuring kon verwachten.

Verder had verzoekster een brief van het UWV ontvangen waarin het UWV meedeelde dat zij per 25 december 2006 hersteld zou zijn. Hierdoor zou de ZW-uitkering over de periode van 25 december 2006 tot en met 29 januari 2007 teruggevorderd worden.

4. Op 6 april 2007 vroeg de Nationale ombudsman het UWV om helderheid over de gang van zaken.

5. Het UWV reageerde op 24 en 25 april 2007. Uit de reacties bleek het volgende.

Verzoekster was op 27 mei 2004 bevallen van een kind. Op grond van de Wet arbeid en zorg (Wazo) had verzoekster gedurende de periode van 28 mei 2004 tot 6 september 2004 (bevalling 27 mei 2004 + 16 weken = 17 september 2004) recht op een uitkering. Deze uitkeringsperiode mocht echter niet bij de reguliere ZW-periode van maximaal twee jaar worden betrokken.

Het UWV hield 17 september 2004 als eerste ziektedag voor de ZW aan. Onder normale omstandigheden zou na 104 weken wachttijd het recht op de ZW-uitkering eindigen (zogenoemde eindwachttijd).

Verzoekster werd echter op 30 november 2005 arbeidsongeschikt tengevolge van zwangerschap. Over de periode van 21 april 2006 tot en met 2 augustus 2006 ontving verzoekster een Wazo uitkering. De eindwachttijd van verzoekster voor de WIA was 4 januari 2007 (16 september 2006 + 16 weken) in plaats van 27 december 2006. Het UWV constateerde een fout van één week in het nadeel van verzoekster te hebben gemaakt.

Het UWV achtte een klacht hierover gegrond en bood zijn excuses aan. Verder liet het UWV weten de ontbrekende weekuitkering nog dezelfde week over te zullen maken.

Op 24 april 2006 vroeg de afdeling ZW Arbo, gelet op het voorgaande, aan de beoordelaar van de afdeling ZW om de periode van 21 april 2006 tot 3 augustus 2006 als Wazo in te brengen.

Verder bleek verzoekster op 3 oktober 2006 op het spreekuur van de verzekeringsarts te zijn geweest. De verzekeringsarts concludeerde op dat moment dat verzoekster arbeidsongeschikt was tengevolge van de bevalling. Aangezien verzoekster geen identiteitsbewijs had overgelegd kon het UWV geen uitsteldatum doorgeven. Nadat het UWV een kopie van het identiteitsbewijs op 31 oktober 2006 had ontvangen, werd er op 1 november 2006 een uitsteldatum (de datum tot wanneer de ZW-uitkering wordt uitbetaald) doorgegeven. Op 30 november 2006 werd op het gevalsverslag aangegeven dat de uitsteldatum tevens de maximale eindewachttijd was.

Verder gaf het UWV aan dat, hoewel de eerste ziekte dag 17 september 2004 was, verzoekster in eerste instantie niet vanwege de bevalling arbeidsongeschikt was. Tijdens een spreekuur van 27 november 2006 gaf verzoekster aan dat de klachten vanaf 17 september 2004 niet waren verminderd, maar dat deze juist waren toegenomen.

In december 2006 waren er problemen geweest in verband met een verhuizing van verzoekster. Hoewel uit stukken van een eerder onderzoek bleek dat het UWV een adreswijziging van verzoekster had ontvangen, werd verzoekster drie keer op het oude adres opgeroepen voor een spreekuur. Verzoekster verscheen niet. Op 27 december 2006 kwam verzoekster vervolgens op het spreekuur van de verzekeringsarts.

Tot slot deelde het UWV mee dat de aanvraag voor een WIA-uitkering in behandeling was en dat ook het voorschot voor de daaropvolgende maand was geregeld.

6. Op 27 april 2007 stelde de Nationale ombudsman nadere vragen. Op 9 mei 2007 vroeg de Nationale ombudsman het UWV om bij de beantwoording van de vragen rekening te houden met de volgende informatie van verzoekster.

Op 7 mei 2007 had verzoekster een tweetal brieven van het UWV ontvangen. Eén brief was van de afdeling ZW afkomstig. Hierin stond dat verzoekster een Wazo uitkering had aangevraagd.

De andere brief was afkomstig van de afdeling ZW. In deze brief stond dat het UWV een voorlopig dagloon had vastgesteld. Dit dagloon was echter veel lager dan het dagloon voor de ZW. Bovendien zou het voorschot dat verzoekster in april 2007 had ontvangen bedoeld zijn voor de periode vanaf 5 januari 2007.

Verder had verzoekster het voorschotbedrag voor de maand mei 2007 nog niet ontvangen.

In reactie hierop deelde het UWV op 9 mei 2007 het voorschotbedrag betaalbaar te hebben gesteld. Bij een voorschot hoort verder een besluit zoals verzoekster had ontvangen met de clausule dat het na de beoordeling anders kan zijn. Geheel op de zaak toegespitste brieven sturen was niet mogelijk.

Verder was verzoekster op 22 mei 2007 opgeroepen voor het spreekuur.

7. Op 11 mei 2007 deelde verzoekster de Nationale ombudsman mee een oproep voor het spreekuur te hebben ontvangen. De keuring zou in Utrecht plaatsvinden. Zij had echter geen geld om de treinkosten voor te schieten. Het ontvangen voorschot van april was opgegaan aan rekeningen aangezien zij over de maanden februari en maart geen uitkering had ontvangen.

De Nationale ombudsman nam hierop contact met het UWV op. Het UWV werd verzocht verzoekster een strippenkaart en een treinkaart toe te sturen. Hierbij herinnerde de Nationale ombudsman het UWV eraan dat verzoekster in de maanden februari en maart 2007 geen uitkering had ontvangen en daardoor nijpende geldproblemen had.

Nadat een medewerker van het Klachtenbureau de klachtenambassadeur hierover had aangesproken, gaf de medewerker aan dat overleg tussen de procesbegeleider en de klachtenambassadeur had plaatsgevonden. Dit had echter geen resultaat opgeleverd. Laatstgenoemden waren van mening dat het verzoek onafhankelijk van de voorgeschiedenis moest worden beoordeeld. Wel was afgesproken het verzoek nog aan de verantwoordelijke manager voor te leggen zodra deze aanwezig was.

Op 14 mei 2007 deelde het UWV in eerste instantie mee niet aan het verzoek te zullen voldoen.

Vanuit de Nationale ombudsman werd vervolgens de vraag voorgelegd of het UWV geen huisbezoek kon afleggen.

Het UWV gaf aan dat huisbezoeken alleen worden afgelegd wanneer een cliënt te ziek is om naar het spreekuur te komen. Aangezien in dit geval sprake was van geldproblemen, kwam verzoekster niet in aanmerking voor een huisbezoek. De Nationale ombudsman benadrukte hierop nogmaals dat verzoekster twee maanden geen uitkering had ontvangen en verzocht het UWV de zaak te heroverwegen. De medewerker van het Klachtenbureau deelde mee het voorgaande reeds te hebben meegedeeld. Hierop had de klachtenambassadeur beloofd de kwestie nogmaals te zullen bespreken.

Uiteindelijk gaf het UWV aan ervoor te zullen zorgen dat verzoekster uiterlijk 18 mei 2007 een treinkaart en een strippenkaart zou ontvangen.

8. Op 29 mei 2007 reageerde het UWV op de brief van 27 april 2007. Hieruit bleek dat verzoeksters vermoedelijke bevallingsdatum 16 juli 2004 was maar dat zij op 27 mei 2004

was bevallen. De ingangsdatum van de Wazo-periode is één dag na de bevallingsdatum en duurt 16 weken. In dit geval duurde het tot 16 september 2004. Gedurende de gehele Wazo-periode ontving verzoekster een Wazo-uitkering. In de brief van 25 april 2007 stond abusievelijk een datum van 6 september 2004 vermeld in plaats van 16 september 2004.

Op 30 november 2005 was verzoekster voor de tweede keer zwanger en had zij zwangerschapsklachten. De verzekeringsarts gaf aan dat verzoekster arbeidsongeschikt was ten gevolge van deze zwangerschap.

Op 27 november 2006 gaf de verzekeringsarts aan dat met terugwerkende kracht sprake was van doorlopende arbeidsongeschiktheid ten gevolge van bevalling/zwangerschap. Over de perioden van 17 september 2004 tot 20 april 2006, 21 april 2006 tot 3 augustus 2006 en 3 augustus 2006 tot 5 januari 2007, vond betaling plaats op grond van 100% van het dagloon.

Verder stond in januari 2007 geen spreekuur gepland.

Op het gevalsverslag gaf de verzekeringsarts aan dat hij akkoord ging met een uitsteldatum tot het einde van de wachttijd. Een WIA-verslag werd gemaakt. Dit betrof een actueel oordeel voor de overdracht naar de afdeling WIA.

9. Op 30 mei 2007 ontving de Nationale ombudsman een afschrift van het deurwaardersexploit van 20 mei 2005. Dit was het deurwaardersexploit waarom verzoekster het UWV bij brief van 15 september 2005 had verzocht. Zij had evenwel in eerste instantie een kopie van een ander deurwaardersexploit, gedateerd 16 augustus 2006, ontvangen.

10. Op 13 juni 2007 stelde de Nationale ombudsman nog een aantal vragen.

11. Op 29 juni 2007 berichtte het UWV dat hij niet op een eerder moment het einde van de wachttijd had kunnen vaststellen.

Het UWV werkt met twee systemen voor de registratie. Een systeem registreert de betalingen en wordt door de backoffice van de afdeling ZW gebruikt. Daarnaast bestaat er een systeem dat is bedoeld voor de frontoffice van de afdeling ZW Arbo. Dit systeem registreert activiteiten en beoordelingen en geeft, via een koppeling tussen de beide systemen, de uitsteldata aan de backoffice van de afdeling ZW.

In verzoeksters geval waren de verschillende data niet goed geteld. Daardoor was er een onjuiste datum voor het einde van de wachttijd aangehouden. Daarnaast werd achteraf geoordeeld dat er sprake was van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van zwangerschap en bevalling.

Met betrekking tot het WIA-besluit deelde het UWV mee dat verzoekster op 14 juni 2007 door de verzekeringsarts was ingelicht over uitstel van een definitieve uitspraak of zij in aanmerking zou kunnen komen voor de WIA. Er moest namelijk een expertise worden ingezet en verzoekster kon in dit verband een oproep bij een externe deskundige verwachten. De verzekeringsarts had verder nog medische informatie bij haar behandelend specialist opgevraagd.

Tot slot gaf het UWV aan dat als verzoekster een WIA-uitkering toegekend zou krijgen, de ten onrechte uitbetaalde ZW-uitkering over de periode van 5 tot 29 januari 2007 met de toegekende WIA-uitkering verrekend zou worden.

12. Op 29 juni 2007 gaf verzoekster aan € 900 in de maand aan uitkering te krijgen. Op het verzoek om een toeslag dat gelijk met de WIA-aanvraag was ingediend, had verzoekster nog geen bericht gehad.

Naar aanleiding van verzoeksters bericht was in de periode van 2 tot en met 26 juli 2007 veelvuldig contact tussen het UWV en de Nationale ombudsman. Centraal stonden de vragen op welke termijn verzoekster een nieuwe oproep kon verwachten, hoe het met de aanvraag voor een toeslag stond en of verzoekster nog een nabetaling van een voorschot kon ontvangen over de maanden februari en maart 2007.

Het UWV gaf in reactie op de gestelde vragen aan dat het pas zinvol zou zijn om verzoekster op te roepen nadat de externe deskundige een onderzoek had verricht. Er was door het externe bureau een afspraak voor 11 juli 2007 met verzoekster gemaakt maar verzoekster kon door een andere afspraak niet komen en zei de afspraak op 6 juli 2007 af. Het UWV had het externe bureau gevraagd op korte termijn een nieuwe afspraak met verzoekster te maken teneinde een besluit op de WIA-aanvraag te kunnen nemen.

Met betrekking tot de betalingen deelde het UWV mee dat verzoekster vanaf 1 mei 2007 voorschotbetalingen inclusief een toeslag ontving. Over de periode van 5 januari tot 1 mei 2007 had verzoekster een netto voorschot van € 1.500 ontvangen. Gelet op het verschil in voorschotbedragen besloot het UWV verzoekster over de periode van januari tot mei 2007 een aanvullend bedrag te betalen. Op 25 juli 2007 lichtte het UWV verzoekster rechtstreeks in.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de ZW-uitkering.

13. Verzoekster klaagt er allereerst over dat de afdeling Ziektewet van het UWV zonder enig bericht haar ZW-uitkering heeft beëindigd, als gevolg waarvan zij financiële problemen ondervindt.

14. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. Dit betekent onder meer dat wanneer wordt besloten om een uitkering te beëindigen, het UWV de uitkeringsgerechtigde het liefst voorafgaand aan het stopzetten van de betalingen maar in ieder geval zo spoedig mogelijk meedeelt dat het de uitkering stopzet en ook meedeelt waarom het de uitkering stopzet.

15. In verzoeksters geval maakte het UWV op 29 januari 2007 voor het laatst de ZW-uitkering over. De betaling betrof de periode tot 29 januari 2007. Daarna bleven verdere betalingen uit. Verzoekster werd niet verteld waarom zij geen betalingen ontving en heeft daardoor gedurende een lange periode in onzekerheid gezeten. Ook kwam verzoekster hierdoor in financiële problemen.

Pas nadat de Nationale ombudsman een onderzoek had ingesteld deelde het UWV verzoekster in eerste instantie mee dat zij met ingang van 27 december 2006 niet langer recht had op een ZW-uitkering. In een later stadium bleek het UWV zich vergist te hebben en dat verzoekster tot 4 januari 2007 recht op een ZW-uitkering had. Het UWV heeft onjuist gehandeld door verzoekster niet (gemotiveerd) te informeren over het beëindigen van haar uitkering.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van het deurwaardersexploit

16. Op de tweede plaats klaagt verzoekster erover dat het UWV gedurende een eerdere klacht niet het juiste deurwaardersexploit heeft overgelegd.

17. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Hieruit vloeit voort dat, indien een cliënt specifieke documenten opvraagt bij een bestuursorgaan, het bestuursorgaan de desbetreffende documenten ook toestuurt.

18. Uit stukken die verzoekster naar aanleiding van een eerdere klacht had toegestuurd, bleek verzoekster in een brief van 15 september 2005 verzocht te hebben om een kopie van de stukken op grond waarvan namens een met naam genoemde schuldeiser beslag op verzoekster uitkering was gelegd.

Het UWV had naar aanleiding van die klacht een kopie van een deurwaardersexploit overgelegd.

Tijdens het huidige onderzoek bleek het echter om een ander deurwaardersexploit te gaan. Het UWV vroeg de gevraagde stukken gedurende dit onderzoek alsnog bij de desbetreffende deurwaarder op en overlegde deze op 30 mei 2007.

Door niet na te gaan of het juiste deurwaardersexploit werd toegestuurd is het UWV slordig te werk gegaan. In zoverre heeft het UWV het vereiste van administratieve nauwkeurigheid geschonden.

De gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Nabeschouwing

Na het staken van de uitkering per 29 januari 2007, diende verzoekster in maart 2007 een klacht in over het uitblijven van betalingen.

Gedurende het door de Nationale ombudsman ingestelde onderzoek bleek dat verzoekster reeds diverse malen een klacht over het UWV had ingediend. Deze eerdere klachten gingen eveneens over het niet betalen van de ZW-uitkering. Ook de voorafgaande keren had het UWV verzuimd om verzoekster mee te delen waarom de betalingen uitbleven. Bij navraag bleken de problemen met die uitbetalingen door gebrekkige computersystemen te komen, waardoor uitsteldata niet goed in de systemen werden verwerkt.

De verklaring van het UWV waarom verzoekster na 29 januari 2007 geen ZW-uitkering meer ontving was dat haar ZW-recht per 27 december 2006 was geëindigd. Vanwege de complexiteit van verzoeksters situatie en de afwezigheid van een koppeling tussen de van belang zijnde computersystemen was het voor het UWV niet mogelijk om tijdig het einde van de ZW-periode uit te rekenen. Pas achteraf bleek er namelijk sprake te zijn van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van zwangerschap en bevalling. Bovendien was er een discussie ontstaan tussen de afdelingen ZW en WIA over de vraag of verzoekster een aansluitende WIA-uitkering behoorde te krijgen.

Hoewel de Nationale ombudsman kan begrijpen dat computersystemen niet altijd perfect werken en goed gekoppeld zijn, mag het niet zo zijn dat een burger die (financieel) afhankelijk is van een bestuursorgaan, als het UWV, hierdoor in (financiële) problemen komt. Ook een discussie tussen afdelingen van een bestuursorgaan mag niet ten koste gaan van de positie van de burger.

Op het moment dat de burger in (financiële) moeilijkheden komt door verwijtbare fouten van een bestuursorgaan, dan zal het bestuursorgaan moeite moeten doen om de problemen zo snel mogelijk op te lossen. Als het een complexe situatie betreft die niet snel kan worden opgelost moet een tijdelijke oplossing worden geboden.

In verzoeksters geval heeft het UWV uiteindelijk gehoor gegeven aan het verzoek van de Nationale ombudsman om haar, vooruitlopend op een definitief besluit op een WIA-aanvraag, via een telefonische overboeking een voorschot uit te betalen. Dit is echter niet zonder slag of stoot gegaan. Hierbij heeft de Nationale ombudsman geconstateerd dat het afhankelijk is van de behandelend medewerker van het UWV en de mate van druk die intern en extern uitgeoefend wordt of er alsnog een gepaste oplossing komt of niet.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat onder de hiervoor geschetste omstandigheden het UWV zijn verantwoordelijkheid had moeten nemen en uit eigen beweging met spoed een voorschot had moeten uitbetalen.

Verder kan de Nationale ombudsman de motivering van het UWV niet volgen dat pas achteraf geconstateerd zou zijn dat er sprake is van arbeidsongeschiktheid ten gevolge van zwangerschap en bevalling en dat mede daardoor de maximale ZW-termijn niet tijdig kon worden vastgesteld.

Immers, het UWV wist wat verzoeksters eerste arbeidsongeschiktheidsdag was, op welke data verzoekster bevallen was en over welke perioden zij een zwangerschapsuitkering genoot. Op grond van deze gegevens had het UWV tijdig kunnen vaststellen wat de laatste ZW-dag zou zijn.

De vraag of na de bevalling verzoeksters arbeidsongeschiktheid uit haar zwangerschap of bevalling voortvloeide is namelijk alleen van belang op de hoogte van haar uitkering en niet op de duur van de uitkering.

Afgezien van de vraag of het UWV al dan niet tijdig had kunnen vaststellen wat de einde wachttijd was, had het UWV op grond van de regelgeving (zie Achtergrond) verzoekster uiterlijk 20 maanden na aanvang van de wachttijd de mogelijkheid moeten bieden om een WIA-aanvraag in te dienen. Het UWV verzuimde dit te doen. Ook verzuimde het UWV om, nadat de ZW-uitkering was beëindigd, per direct een WIA-aanvraagformulier toe te sturen. Pas nadat verzoekster de klacht had ingediend, stuurde het UWV haar eind maart 2007 het desbetreffende aanvraagformulier.

Als gevolg hiervan is de overgang van een ZW-uitkering naar een eventuele WIA-uitkering met grote problemen en vertraging verlopen. Verzoekster moest, terwijl zij afhankelijk is van het UWV, hierdoor in de maanden februari en maart 2007 het zonder uitkering doen.

Vervolgens ontving verzoekster, nadat het UWV in april 2007 alsnog met spoed een voorschot van € 1.500 had overgemaakt, een brief van het UWV met de mededeling dat het voorschot bedoeld was voor de periode vanaf 5 januari tot mei 2007.

Verder ontving verzoekster ook een brief van de afdeling ZW met de mededeling dat zij een Wazo-uitkering zou hebben aangevraagd. Het UWV wilde hiermee aangeven dat verzoekster nog recht had op een week Wazo-uitkering. In plaats van dit mee te delen, stuurde het UWV haar een standaardbrief.

Omdat verzoeksters kwestie verre van een standaardgeval was, verzocht de Nationale ombudsman om verzoekster geen standaardbrieven meer te sturen. Hierop gaf het UWV aan dat het schrijven van op de zaak toegespitste brieven niet altijd mogelijk is.

Zonder twijfel zijn er situaties waarin het versturen van standaardbrieven gerechtvaardigd is. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman leende verzoeksters situatie zich echter niet tot het versturen van standaardbrieven. Integendeel, het UWV had zelf aangegeven de situatie als complex te beschouwen. In complexe gevallen die per definitie als niet standaard kunnen worden aangemerkt, zorgt het versturen van standaardbrieven alleen voor verwarring. De Nationale ombudsman acht dit weinig klantvriendelijk.

In het kader van de WIA-beoordeling riep het UWV verzoekster vervolgens op voor een spreekuur van de verzekeringsarts in Utrecht.

Doordat het voorschot van € 1.500 voor bijna vier maanden bedoeld bleek te zijn in plaats van voor één maand, bleef verzoekster echter achterstanden hebben bij het betalen van de inmiddels ontstane en opgelopen schulden. Verzoekster kon de treinreis die zij zou moeten maken naar Utrecht dan ook niet voorschieten. Ook in deze kwestie heeft het UWV uiteindelijk ervoor gezorgd dat verzoekster alsnog naar het spreekuur kon, maar wederom pas nadat zowel interne als externe druk werd uitgeoefend op de verantwoordelijke afdeling.

Ook op het verzoek om een aanvullend voorschot, gaf het UWV eerst aan dat er al een voorschot was overgemaakt van € 1.500. Pas nadat van de zijde van de Nationale ombudsman erop was gewezen dat het voorschot voor vier maanden bedoeld was en gevraagd werd om het verschil met de daarna verstrekte voorschotten te verklaren onderzocht het UWV de kwestie. Hoewel het UWV daarna binnen twee weken meedeelde alsnog een aanvullend voorschot over de eerste vier maanden uit te zullen keren, is de Nationale ombudsman van mening dat het UWV dit in een veel eerder stadium zelf had moeten signaleren en uit eigen beweging actie had moeten ondernemen. Hierdoor heeft verzoekster ongeveer een half jaar te maken gehad met financiële problemen die, naar het oordeel van de Nationale ombudsman, grotendeels voorkomen hadden kunnen worden.

Tot slot bleek dat verzoekster in december 2006 driemaal was opgeroepen voor een spreekuur waarop zij zonder tegenbericht niet was verschenen. Deze oproepen bleken echter naar verzoeksters oude adres te zijn verstuurd, terwijl vaststond dat het UWV tijdig over de verhuizing was ingelicht en het verhuisbericht ook had ontvangen. In het computersysteem dat gebruikt wordt voor het versturen van de uitnodigingen bleek het nieuwe adres nog niet te zijn ingevoerd. Dit is niet juist. In hoeverre de verkeerde adressering bijgedragen heeft tot de problemen die verzoekster ondervond, is de Nationale ombudsman niet duidelijk.

De Nationale ombudsman is tot de conclusie gekomen dat in verzoeksters geval de problemen zijn ontstaan door een combinatie van menselijke fouten, interne miscommunicatie en slecht op elkaar afgestemde computersystemen.

Dat mensen en computersystemen niet perfect zijn is bijna een gegeven. Eventuele negatieve gevolgen die hieruit voortvloeien moeten echter tot het minimum worden beperkt en het liefst zelfs worden voorkomen. Hierbij had het UWV een actieve rol kunnen spelen. In plaats daarvan heeft het UWV in eerste instantie een afwachtende houding aangenomen, daarna een afwijzende houding tegenover de aangedragen oplossingen om vervolgens alsnog mee te werken nadat zowel intern als extern druk is uitgeoefend. Het hoeft geen betoog dat de Nationale ombudsman een dergelijke houding weinig klantgericht acht. Dat het UWV alsnog gevolg heeft gegeven aan de verzoeken doet daar niets aan af.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging, die betrekking heeft op de Ziektewet-uitkering, van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond

- ten aanzien van de Ziektewet-uitkering wegens schending van het motiveringsvereiste;
- ten aanzien van het deurwaardersexploit wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Onderzoek

Op 14 maart 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Veenendaal, 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, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

diverse telefoongesprekken tussen een medewerker van de Nationale ombudsman en verzoekster

diverse telefoongesprekken tussen een medewerker van de Nationale ombudsman en een medewerker van het UWV

diverse e-mailberichten van verzoekster

diverse e-mailberichten en brieven van het UWV

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Ziektewet

Artikel 29a vierde lid

" 4. Nadat het recht op uitkering op grond van artikel 3:7, eerste lid, 3:8 derde lid, of 3:10 eerste lid, van de Wet arbeid en zorg is geëindigd, heeft de vrouwelijke verzekerde, indien zij aansluitend ongeschikt is tot het verrichten van haar arbeid en die ongeschiktheid haar oorzaak vindt in de bevalling of de daaraan voorafgaande zwangerschap, recht op ziekgeld ter hoogte van haar dagloon, zolang die ongeschiktheid duurt, doch ten hoogste gedurende 104 aaneengesloten weken. Dit ziekgeld wordt uitgekeerd vanaf de eerste dag nadat het recht op uitkering, bedoeld in de eerste zin, is geëindigd."

Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen

Artikel 64, eerste, tweede, derde en zesde lid

1. Het UWV stelt op aanvraag vast of recht op een uitkering op grond van artikel 47 of artikel 54 ontstaat.

2. Het UWV stelt de verzekerde van de mogelijkheid van het doen van een aanvraag schriftelijk in kennis uiterlijk 20 maanden na aanvang van de wachttijd. Indien artikel 24, derde lid, van toepassing is doet het UWV deze kennisgeving bij de bekendmaking van de in dat artikellid bedoelde beschikking. Het UWV verstrekt aan de werkgever een afschrift van de kennisgeving bedoeld in de eerste en tweede zin.

3. De verzekerde doet zijn aanvraag uiterlijk dertien weken voor afloop van de wachttijd of indien toepassing is gegeven van artikel 24, derde lid, dertien weken voor afloop van het in dat lid bedoelde verlengde tijdvak.

6. Een aanvraag wordt geacht tijdig te zijn ingediend indien het UWV de kennisgeving als bedoeld in het tweede lid niet heeft gedaan dan wel indien bij een latere kennisgeving dan bedoeld in het tweede lid of vierde lid de aanvraag wordt ingediend binnen vier weken nadat deze kennisgeving is ontvangen. "

Artikel 67 eerste en tweede lid

"1. Het UWV betaalt de uitkering waarop op grond van deze wet recht bestaat. De betaling geschiedt in termijnen van een kalendermaand.

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

Wet arbeid en zorg

Artikel 3:7, eerste lid

"1. De vrouwelijke werknemer heeft gedurende de periode dat het zwangerschaps- of bevallingsverlof wordt genoten overeenkomstig artikel 3:1, tweede en derde lid, recht op uitkering."

Artikel 3:8

"1. De vrouwelijke gelijkgestelde heeft in verband met haar zwangerschap en bevalling recht op uitkering gedurende ten minste zestien weken.

2. Het recht op uitkering in verband met zwangerschap vangt aan zes weken voor de dag na de vermoedelijke datum van bevalling, zoals aangegeven in een schriftelijke verklaring van een arts of verloskundige, tot en met de dag van de bevalling. Indien de vrouwelijke gelijkgestelde dat wenst vangt het rechte uitkering in verband met zwangerschap aan op een later tijdstip, doch uiterlijk vier weken voor de dag na de vermoedelijke datum van bevalling.

3. Het recht op uitkering in verband met bevalling vangt aan op de dag na de bevalling en bedraagt tien aaneengesloten weken vermeerderd met het aantal dagen dat de uitkering in verband met zwangerschap tot en met de vermoedelijke datum van bevalling, dan wel, indien eerder gelegen, tot en met de werkelijke datum van bevalling, minder dan zes weken heeft bedragen.

4. Voor de toepassing van het derde lid worden dagen waarover de vrouwelijke gelijkgestelde ziekingeld heeft genoten in de periode dat zij recht heeft op uitkering in verband met zwangerschap maar die uitkering nog niet is ingegaan, aangemerkt als dagen

waarover zij uitkering in verband met zwangerschap heeft genoten.

DRM 2007.11611