



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV):

1. vanaf januari 2007 diverse malen haar op 9 oktober 2005 overleden zoon heeft aangeschreven over een vordering, terwijl het UWV van dit overlijden al geruime tijd op de hoogte was;
2. bedoelde vordering blijkbaar niet heeft afgeboekt, ondanks het feit dat in een brief van 18 april 2006, gericht aan de erven, was aangegeven dat deze zou worden afgeboekt, nadat een ten onrechte overgemaakte vakantie-uitkering zou zijn teruggeboekt naar het UWV;
3. geen reactie heeft gegeven op haar brief hierover van 12 maart 2007.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeksters zoon, die van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV) een WAO-uitkering ontving, overleed in oktober 2005; hij was toen vierentwintig.

Bij brief van 18 april 2006 scheef een medewerker uitkeren van het UWV te Groningen de erven aan over de terugvordering van een vakantietoeslag. Deze vordering diende te worden verrekend met een nog openstaande vordering wegens teveel uitbetaalde WAO-uitkering. Daarom werden de erven verzocht het ten onrechte uitbetaalde bedrag terug te storten op de rekening van het UWV. Na ontvangst van dit bedrag zou de resterende vordering, € 449,50, worden afgeboekt.

2. Verzoekster betaalde het bedrag terug. Op 1 januari 2007 werd, op naam van een medewerker invorderen van het UWV te Amsterdam, een opgave van het terugontvangen bedrag verzonden om te gebruiken bij de belastingaangifte. Deze brief was echter niet aan de erven, maar aan verzoeksters overleden zoon geadresseerd.

Op 1 maart 2007 volgde een tweede brief op naam van verzoeksters zoon, ondertekend door een andere medewerker invorderen van het kantoor te Amsterdam. Aangegeven werd dat nog een vordering van € 439,29 openstond. Indien niet tijdig zou worden betaald zou het UWV overgaan tot beslaglegging.

3. Verzoekster reageerde met een brief van 12 maart 2007. Zij uitte onder meer haar ongenoegen over het feit dat het UWV haar overleden zoon had aangeschreven. Ook stuurde ze een bankafschrift mee om aan te tonen dat het vakantiegeld wel degelijk - volgens afspraak - was terugbetaald. Een reactie op deze brief bleef echter uit.

4. Op 14 december 2007 werd verzoeksters zoon opnieuw aangeschreven door een medewerker invorderen. Deze liet weten dat er een ander rekeningnummer gebruikt moest worden voor het overmaken van de vordering.

Bij brief van 8 januari 2008 liet het UWV ten slotte weten dat het dossier nu bij een ander kantoor in behandeling was.

5. Op 16 januari 2008 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de handelwijze van het UWV. Op 18 januari 2008 verzocht de Nationale ombudsman het UWV ervoor te zorgen dat niet langer brieven op naam van verzoeksters zoon zouden uitgaan. Op 29 januari 2008 legde hij de klacht en enkele nadere vragen voor aan het UWV.

6. Bij brief van 12 februari 2008 gaf het UWV een reactie op de klacht en de nadere vragen. Om te beginnen liet het UWV weten de gang van zaken te betreuren.

De vordering was nu alsnog definitief afgeboekt, zo gaf het UWV verder aan. Doordat dat in eerste instantie niet was gebeurd waren onjuist geadresseerde brieven blijven uitgaan, met als gevolg dat de nabestaanden steeds opnieuw waren geconfronteerd met het overlijden van hun zoon. Het UWV ging ervan uit dat dit probleem, met het afboeken van de vordering, was opgelost.

Wat het niet reageren op verzoeksters brief van 12 maart 2007 betrof: het UWV liet weten deze brief niet in het dossier te hebben aangetroffen. Het is ook niet de gewoonte van het UWV om niet te reageren op brieven van cliënten, zo voegde het UWV nog toe.

7. Omdat de reactie van het UWV op een aantal punten nog onvoldoende duidelijkheid gaf werd het UWV, op 22 februari 2008, verzocht - binnen twee weken - opnieuw te reageren.

Uiteindelijk ging het UWV hiertoe over op 27 maart 2008.

Het UWV gaf aan dat een vordering die na een overlijden resteert handmatig moet worden ingevoerd op een zogenoemd 'derdenummer'. Het gevolg hiervan is dat de vordering niet langer op naam van de overledene in het computersysteem staat. De tenaamstelling moet voorts worden gewijzigd in "de erven van...".

Naar aanleiding van de stukken die zich in het dossier bevinden had de openstaande vordering afgeboekt moeten worden. De invordering was echter ten onrechte voortgezet; vanaf dat moment ook weer op naam van de overledene. Het UWV gaf daarnaar gevraagd aan dat het niet om systeemfouten ging maar om fouten van medewerkers op de afdeling Financieel Afhandelen te Amsterdam.

Ten slotte gaf het UWV, daarnaar gevraagd, aan dat alsnog een excuusbrief aan de familie van de overledene zou worden gestuurd.

II. Beoordeling

Ten aanzien van het eerste en het tweede klachtonderdeel

8. Verzoekster klaagt erover dat het UWV haar overleden zoon diverse malen heeft aangeschreven over een vordering, terwijl het UWV van dit overlijden al geruime tijd op de hoogte was. Ook klaagt zij erover dat het UWV bedoelde vordering ten onrechte niet had afgeboekt.

9. 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.

10. Na het overlijden van verzoeksters zoon moest zijn WAO-uitkering worden afgewikkeld; in de meeste gevallen is immers niet te voorkomen dat een deel van de uitkering onverschuldigd wordt betaald. In dergelijke situaties moet de overledene uiteraard niet langer worden aangeschreven; de correspondentie dient plaats te vinden op naam van de erven.

Het kantoor te Groningen, dat voor de uitbetaling van de uitkering zorg droeg, had het overlijden correct verwerkt, zo blijkt uit de reactie van het UWV. Toen het dossier, voor de verdere financiële afwikkeling, werd overgedragen aan het kantoor te Amsterdam werd de vordering echter ten onrechte niet afgeboekt; dit had blijkbaar tot gevolg dat de brieven weer aan de overledene werden geadresseerd.

11. De Nationale ombudsman is van mening dat het aanschrijven van een overledene op alle mogelijke manieren moet worden voorkomen. Hij stelt voorop dat menselijk falen, dat hier blijkbaar speelde, niet altijd te voorkomen zal zijn. Wel is het aan de organisatie om zodanige maatregelen te nemen dat de kans dat dergelijke fouten worden gemaakt tot een absoluut minimum wordt beperkt. Het UWV heeft in dit opzicht onvoldoende maatregelen heeft genomen. Doordat sprake is van een overdrachtsmoment, waarna blijkbaar opnieuw gegevens moeten worden ingevoerd, neemt de kans op fouten immers aanzienlijk toe.

In zoverre heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet hierin aanleiding om een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

12. Ook klaagt verzoekster erover dat het UWV geen reactie heeft gegeven op haar brief van 12 maart 2007.

13. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

14. Het UWV heeft aangegeven dat bedoelde brief niet is aangetroffen in het dossier. Of de brief wel is ontvangen door het UWV kan niet worden vastgesteld; overigens kan ook niet met zekerheid worden vastgesteld dat deze is verzonden. Daarom zal de Nationale ombudsman zich van een oordeel over dit klachtonderdeel onthouden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam is gegrond ten aanzien van het aanschrijven van verzoeksters overleden zoon en het niet afboeken van de vordering, wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Ten aanzien van de klacht over het niet beantwoorden van verzoeksters brief wordt geen oordeel gegeven.

Aanbeveling

Het UWV wordt in overweging gegeven zodanige maatregelen te nemen dat bij overdracht van een dossier van het ene regiokantoor aan het andere regiokantoor gegevens betreffende die persoon niet opnieuw moeten worden ingevoerd.

Bij brief van 27 augustus 2008 deelde de Raad van bestuur van het UWV de Nationale ombudsman mee de aanbeveling op te volgen.

Bij volgende overdrachten zal het UWV er strikt op toe zien dat bij overdracht van een dossier van het ene regiokantoor naar het andere regiokantoor gegevens van die betreffende persoon niet opnieuw moeten worden ingevoerd.

Onderzoek

Op 17 januari 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Coevorden, gedateerd 16 januari 2008, 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 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 verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Zij maakte van deze gelegenheid geen gebruik.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoekster berichtten dat het verslag hun geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 16 januari 2008, met als bijlagen onder meer:

- diverse brieven van het UWV, gericht aan verzoeksters zoon;
- een brief die verzoekster het UWV op 12 maart 2007 stuurde;
- brieven gericht aan de erven van verzoeksters zoon.

2. De notitie van het telefoongesprek met verzoekster op 18 januari 2008.

3. De reactie van het UWV op de klacht, gedateerd 12 februari 2008.

4. De reactie van het UWV op nadere vragen, gedateerd 27 maart 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond