



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) haar vakantietoeslag pas in mei 2008 kan uitkeren, ondanks dat haar WW-uitkering per 25 februari 2008 is geëindigd.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeksters WW-uitkering eindigde in februari 2008, omdat zij een baan had. Bij brief van 6 maart 2008 liet het UWV verzoekster weten dat haar WW-uitkering per 25 februari 2008 zou eindigen en dat haar vakantiegeld over de periode mei 2007 tot en met 25 februari 2008 in de maand mei 2008 aan haar zou worden overgemaakt. Verzoekster had op de website van het UWV informatie gevonden over het betaalbaar stellen van vakantiegeld ná beëindiging van de WW-uitkering. De website van het UWV gaf aan dat het vakantiegeld halverwege de maand mei betaalbaar wordt gesteld, tenzij de WW-uitkering eerder dan de maand mei eindigde, want dan wordt het vakantiegeld in de laatste maand waarin de uitkering wordt betaald ook betaalbaar gesteld. Op grond van de informatie op de website van het UWV was verzoekster in de veronderstelling dat zij het vakantiegeld bij de laatste betaling van de WW (tot 25 februari 2008) zou ontvangen. Dit zou betekenen dat verzoekster in maart 2008 het vakantiegeld van het UWV zou krijgen.

2. Verzoekster nam naar aanleiding van de brief van 6 maart 2008 telefonisch contact op met het UWV, omdat zij, gezien de informatie op de website van het UWV, in de veronderstelling was dat het vakantiegeld eerder betaalbaar zou worden gesteld. Verzoekster werd door een UWV-medewerker telefonisch meegedeeld dat het vakantiegeld toch pas eind mei betaalbaar zou worden gesteld. Verzoekster diende hierop een klacht in bij het UWV.

3. Op 2 april 2008 liet het UWV verzoekster in reactie op haar klacht weten dat de betaling van haar WW-uitkering werd uitgevoerd door de sector Overheid en Onderwijs (O&O) binnen het UWV, omdat zij op grond van haar vroegere werkzaamheden in het onderwijs onder deze sector viel. De uitbetaling van de uitkeringen door de sector O&O vonden plaats in een ander betalingssysteem dan de overige werkloosheidsuitkeringen, zo gaf het UWV aan. Het UWV liet weten dat het niet mogelijk was om het vakantiegeld eerder uit te betalen dan in mei. Het betreurde dat het hierover geen informatie op de website had gezet, bood hiervoor verontschuldiging aan en achtte verzoeksters klacht voor wat betreft de gebrekkige informatieverstrekking gegrond.

4. Verzoekster wendde zich vervolgens tot de Nationale ombudsman, omdat zij niet tevreden was met de reactie van het UWV. Verzoekster wees hierbij op de website van het UWV, waarop toch letterlijk stond dat ingeval van beëindiging van de WW-uitkering eerder dan de maand mei, het vakantiegeld betaalbaar wordt gesteld in de laatste maand waarin zij WW-uitkering krijgt. De Nationale ombudsman opende een onderzoek door het UWV te vragen hoe het kon dat het UWV aan verzoekster meedeelde dat haar vakantiegeld pas in mei uitbetaald kon worden, omdat zij onder de sector O&O viel binnen het UWV. De Nationale ombudsman wees het UWV hierbij op artikel 33, derde lid, van de Werkloosheidswet, waarin expliciet is neergelegd dat het vakantiegeld, indien het uitkeringsrecht eerder dan in de maand mei eindigt, in de laatste uitkeringsmaand betaalbaar moet worden gesteld. Deze wettelijk vastgelegde betalingswijze had het UWV ook op zijn website vermeld. Tevens vroeg de Nationale ombudsman of het UWV de informatie omtrent de aparte betalingswijze geldend voor de sector O&O nog in de informatie op de website zou opnemen en of het UWV verzoeksters vakantiegeld alsnog eerder betaalbaar kon stellen.

5. Op 18 april 2008 liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat het UWV haar, naar aanleiding van de opening onderzoek door de Nationale ombudsman, inmiddels had laten weten haar vakantiegeld alsnog eerder dan de maand mei betaalbaar te zullen stellen. Maar alleen, zo had het UWV gesteld, omdat verzoekster hierop had aangedrongen.

6. Op 23 april 2008 reageerde het UWV inhoudelijk op de opening onderzoek. Het UWV deelde de Nationale ombudsman mee dat het vakantiegeld van verzoekster pas in mei uitbetaald kon worden, omdat de sector O&O een afwijkend betaalsysteem hanteerde. Het UWV betreurde dat het hierover geen informatie op zijn website had gezet. Het UWV bood zijn verontschuldigen aan voor de eventuele overlast die verzoekster mocht hebben ondervonden van de gebrekkige voorlichting door het UWV op dit punt. Verder gaf het UWV aan dat de handelwijze van de sector O&O inderdaad in strijd was met artikel 33, derde lid, van de Werkloosheidswet Dit had een systeemtechnische oorzaak. Het UWV gaf aan dat inmiddels per 1 mei 2008 het betaalsysteem van de sector O&O is aangepast aan de andere betaalsystemen binnen het UWV en dat het onderhavige probleem zich niet meer zal voordoen. Omdat het betaalsysteem per 1 mei 2008 is aangepast, werd de informatie op de website van het UWV niet meer aangepast, omdat het probleem zich immers niet meer kan voordoen. Afsluitend liet het UWV weten dat het inmiddels het vakantiegeld van verzoekster in de vorm van een voorschot aan verzoekster had overgemaakt. Verzoekster was hierover door het UWV geïnformeerd.

II. Beoordeling

7. De gedraging waarover verzoekster klaagt, is dat het UWV haar vakantiegeld niet eerder dan in de maand mei betaalbaar kon stellen.

8. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Dit impliceert dat verzoekster ervan uit mocht gaan dat het UWV het vakantiegeld volgens de informatie op de website (en naar de letter van de wet) bij de laatste betaling van de WW betaalbaar zou stellen. In haar geval in maart 2008.

9. Op 25 februari 2008 was verzoeksters recht op een WW-uitkering geëindigd, omdat zij een baan had gevonden. Verzoekster had nog wel recht op vakantiegeld over de periode mei 2007 tot en met 25 februari 2008. Volgens de informatie op de website van het UWV zou het vakantiegeld in dat geval betaalbaar worden gesteld in de laatste maand dat zij WW-uitkering kreeg. Dit was in verzoeksters geval dus in de maand maart. In de brief, waarin het einde van haar WW-uitkering werd aangekondigd, liet het UWV verzoekster echter weten dat haar vakantiegeld pas in mei zou worden uitbetaald. Na indiening van een klacht liet het UWV verzoekster weten dat het vakantiegeld niet eerder uitbetaald kon worden dan in mei, omdat zij onder de sector O&O viel binnen het UWV en er door deze sector een ander betaalsysteem werd gehanteerd. Onderzoek van de Nationale ombudsman wees uit dat het UWV met deze handelwijze in strijd met de Werkloosheidswet handelde. Immers, in de Werkloosheidswet is vastgelegd dat het vakantiegeld bij beëindiging van de WW-uitkering eerder dan de maand mei ook eerder dan in de maand mei betaalbaar gesteld moet worden.

10. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het betaalsysteem van de sector O&O van het UWV conform de geldende wet- en regelgeving betalingen moet kunnen verrichten. Blijkbaar is bij de bouw van het betaalsysteem hieraan onvoldoende aandacht aan besteed. Het gevolg hiervan was dat een uitkeringsgerechtigde onterecht lang moest wachten op de uitbetaling van zijn vakantiegeld, ingeval zijn WW-uitkering eerder dan in de maand mei eindigde. Een uitkeringsgerechtigde moet er echter op kunnen vertrouwen dat het UWV zijn betaalsysteem conform de geldende wet- en regelgeving kan laten functioneren.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen, is gegrond wegens strijdigheid met het vereiste van rechtszekerheid.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het bericht van het UWV dat het in verzoeksters geval ervoor heeft gezorgd dat het vakantiegeld toch eerder dan mei 2008 betaalbaar is gesteld. Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het bericht van het UWV dat het betaalsysteem van de

sector O&O binnen het UWV per 1 mei 2008 is aangepast aan de andere betaalsystemen binnen het UWV, waardoor het vakantiegeld vanaf 1 mei 2008 wel volgens de wet uitbetaald kan worden ingeval van eerdere beëindiging van de WW-uitkering dan in de maand mei.

Onderzoek

Op 14 maart 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het UWV 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.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen 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:

1. De brief van 6 maart 2008 van het UWV, waarmee verzoekster wordt meegedeeld dat haar vakantietoeslag in de maand mei zal worden overgemaakt.
2. De brief van 2 april 2008 van het UWV, waarmee verzoeksters klacht wordt afgehandeld.
3. De reactie van het UWV van 23 april 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Werkloosheidswet

Artikel 33, derde lid

"In afwijking van het eerste lid betaalt het UWV aan de werknemer die werkloos is ten gevolge van de eindiging van zijn dienstbetrekking en in wiens dagloon vakantiebijslag is berekend, een gedeelte van de uitkering als vakantiebijslag jaarlijks in de maand mei over de aan die maand voorafgaande 12 maanden, of, indien het recht op uitkering eerder dan in de maand mei geheel eindigt, in de desbetreffende maand. De vakantiebijslag bedraagt 8/108 van de uitkering."

2. Informatie op de website van het UWV d.d. 9 april 2008

"Wanneer krijg ik vakantiegeld bij een WW-uitkering?"

U ontvangt uw vakantiegeld halverwege de maand mei. U krijgt vakantiegeld over de periode van mei vorig jaar tot en met april in het lopende jaar.

Als uw uitkering eerder dan de maand mei eindigt, ontvangt u uw vakantiegeld in de laatste maand waarin u uw uitkering krijgt."