



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Alkmaar, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen hernieuwde terugvorderingsbeslissing heeft genomen.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Op 23 januari 2003 nam het UWV Alkmaar een beslissing, waarmee € 13.593,52 aan WAO-recht van verzoeker werd teruggevorderd. Verzoeker diende op 15 februari 2003 een bezwaarschrift in tegen deze beslissing. Verzoeker gaf in zijn bezwaarschrift aan dat het UWV inderdaad een vordering op hem had, maar slechts voor een bedrag van € 5.346,98. Verzoeker kwam gedurende de bezwaarprocedure een betalingsregeling met het UWV overeen, waardoor met ingang van april 2003 alvast € 150 per maand op zijn uitkering werd ingehouden. Naar aanleiding van verzoekers bezwaarschrift verzocht het UWV verzoeker aanvullende informatie over te leggen. Verzoeker stuurde deze informatie naar het UWV. Op 4 maart 2004 verklaarde het UWV verzoekers bezwaarschrift gegrond en deelde hem in de beslissing op bezwaar mee dat hij een herziene terugvorderingsbeslissing tegemoet kon zien. Op 28 april 2004 stuurde het UWV verzoeker een brief met de mededeling dat hij nog recht had op een nabetaling WAO over de periode september 1998 tot augustus 1999. Verzoeker diende echter eerst een machtiging in te vullen, omdat hij over een deel van die periode ook zijn salaris van zijn toenmalige werkgever had ontvangen en de nabetaling aan WAO-recht mogelijk verrekend diende te worden met zijn salaris. Verzoeker stuurde de machtiging op 21 mei 2004 ondertekend terug met de mededeling dat een deel van de nabetaling op rekening van zijn toenmalige werkgever diende te worden gestort.

2. Omdat een hernieuwde terugvorderingsbeslissing uitbleef, nam verzoeker na ontvangst van de beslissing op bezwaar van 4 maart 2004 enkele malen telefonisch contact op met het UWV met de vraag wanneer hij een nieuwe beslissing tegemoet kon zien. In het laatste telefonische contact op 11 augustus 2004 deelde een medewerker van het UWV mee dat hij de kwestie zou uitzoeken. Op 29 september 2004 diende verzoeker een klacht in bij het UWV, omdat hij na het telefonische contact op 11 augustus 2004 nog steeds geen hernieuwde terugvorderingsbeslissing had ontvangen, terwijl er nog steeds € 150 per maand op zijn uitkering werd ingehouden. Naar aanleiding van verzoekers klacht vond er tussen verzoeker en het UWV enkele malen telefonisch contact plaats. Op 15 november 2004 liet het UWV verzoeker per brief weten dat de inhouding van € 150 per maand op zijn WAO-uitkering was stopgezet. Op 22 december 2004 reageerde het UWV op verzoekers klacht. Het UWV achtte verzoekers klacht gegrond en gaf aan dat er een correctie op de

hoogte van zijn WAO-uitkering diende plaats te vinden en dat deze correctie zou leiden tot een verlaging van de vordering. Het UWV liet echter weten dat het de hoogte van de vordering nog niet kon vaststellen, omdat een voormalige werkgever van verzoeker nog informatie diende te verstrekken aan het UWV. De werkgever had nog niet gereageerd. Het UWV gaf in de klachtafhandelingsbrief niet aan binnen welke termijn het dacht alsnog een hernieuwde terugvorderingsbeslissing af te kunnen geven.

3. Na de klachtafhandelingsbrief van november 2004 hoorde verzoeker tot 23 juli 2007 niets meer van het UWV. Op die datum stuurde het UWV verzoeker een aanmaning met acceptgiro, waarin verzoeker werd verzocht een nog openstaande vordering WAO-recht ter hoogte van € 9.895,39 binnen een maand te betalen. Het UWV deelde verzoeker in het begeleidend schrijven mee dat de aanmaning was gestuurd om, gelet op de geldende wettelijke bepalingen, de rechten en aanspraken van het UWV veilig te stellen. Verzoeker nam naar aanleiding van de aanmaning telefonisch contact op met het UWV. Hem werd meegedeeld dat hij het gevorderde bedrag niet hoefde te betalen, omdat de aanmaning door het UWV alleen was gestuurd om de vorderingsrechten veilig te stellen. Op 7 september 2007 stuurde het UWV verzoeker alsnog een voor bezwaar vatbare invorderingsbeslissing, waarin stond dat verzoeker nog een vordering open had staan van € 7.552,93, maar dat dit bedrag onder voorbehoud was. Verzoeker werd in de beslissing verzocht het bedrag in een keer voor 21 september 2007 te voldoen, omdat hij niet zou hebben gereageerd op een eerder verzoek van het UWV om een 'Opgave sociaalfinanciële omstandigheden' in te vullen. Middels deze 'Opgave' kan het UWV bepalen welk bedrag verzoeker per maand zou kunnen afbetalen. Indien verzoeker de vordering, hoewel nog onder voorbehoud, niet voor 21 september 2007 betaalde, zou het UWV direct beslag kunnen leggen op zijn loon of een deurwaarder kunnen inschakelen, zo liet het UWV in de beslissing weten.

4. Op 11 september 2007 stuurde verzoeker naar aanleiding van de invorderingsbeslissing van 7 september 2007 een brief naar het UWV. Verzoeker wees het UWV erop dat het in de invorderingsbeslissing genoemde bedrag onder voorbehoud was en dat hij sinds de klachtafhandelingsbrief van 22 december 2004 aan het wachten was op een nieuwe terugvorderingsbeslissing met daarin de definitieve hoogte van de vordering. Tevens liet verzoeker het UWV weten geen verzoek van het UWV ontvangen te hebben om een 'Opgave sociaalfinanciële omstandigheden' in te vullen. Verzoeker wees het UWV er bovendien op dat er op 24 juli 2007 telefonisch contact tussen hem en het UWV was geweest en dat daarbij de afspraak was gemaakt dat het UWV alsnog het definitief terug te vorderen bedrag zou vaststellen en hem daarover zou berichten. Omdat verzoeker de kwestie wilde afwikkelen deed hij het UWV in zijn brief van 11 september 2007 een betalingsvoorstel. Verzoeker meende namelijk dat hij het UWV nog € 4.207,98 moest betalen. Hij wilde dit bedrag in twee termijnen voor 1 december 2007 aan het UWV betalen. Verzoeker schreef dat als hij voor 1 oktober 2007 niets van het UWV zou horen op zijn betalingsvoorstel, hij ervan uitging dat het UWV akkoord was met deze regeling.

5. Verzoeker nam op 13 september 2007 telefonisch contact op met de afdeling Invorderen met de vraag of zijn brief van 11 september 2007 was aangekomen. De medewerker van de afdeling Invorderen gaf aan dat zijn brief nog niet was ontvangen. Nadat verzoeker in het telefoongesprek had verteld wat de strekking van zijn brief was, liet de medewerker van de afdeling Invorderen weten dat het UWV positief stond tegenover dergelijke betalingsvoorstellen, maar dat de exacte hoogte van de vordering nog gecontroleerd moest worden. Omdat verzoeker vervolgens niets meer van het UWV vernam, wendde verzoeker zich op 27 september 2007 tot de Nationale ombudsman met de vraag of de Nationale ombudsman een rol kon spelen in een spoedige afwikkeling van de zaak. De Nationale ombudsman oordeelde dat er mogelijk sprake was van financiële spoed, omdat het UWV verzoeker bij brief van 7 september 2007 had gemaand binnen drie weken een bedrag van € 7.552,93 te betalen of anders zou het beslag kunnen laten leggen op zijn loon of een deurwaarder kunnen inschakelen. En na het telefoongesprek van 13 september 2007 had het UWV niet meer naar verzoeker toe gereageerd, waardoor onduidelijk was wat er ging gebeuren. De Nationale ombudsman wendde zich op 10 oktober 2007 tot het UWV met de vraag wat de stand van zaken was. Het UWV liet de Nationale ombudsman op 11 oktober 2007 weten dat verzoeker een bedrag van € 4.207,98 moest terugbetalen en dat met verzoeker was afgesproken dat dit in twee termijnen zou gebeuren. Een beslagprocedure dan wel het inschakelen van een deurwaarder was dan ook nog niet aan de orde.

6. De Nationale ombudsman legde deze informatie aan verzoeker voor, die daarop aangaf dat hij, na het telefoongesprek dat hij op 13 september 2007 had gevoerd met de medewerker van de afdeling Invorderen, nog geen mondelinge dan wel schriftelijke bevestiging had gehad van het UWV, waarmee het zich akkoord verklaarde met zijn betalingsvoorstel van 11 september 2007. De Nationale ombudsman nam hierop wederom telefonisch contact op met het UWV met het verzoek aan het UWV naar verzoeker toe schriftelijk te bevestigen dat het UWV akkoord ging met het door verzoeker voorgestelde bedrag en de voorgestelde betalingstermijnen. Het UWV liet weten dat de betrokken medewerker van de afdeling Invordering telefonisch contact zou opnemen met verzoeker.

7. Verzoeker deelde de Nationale ombudsman mee dat de medewerker Invorderen op 11 oktober 2007 telefonisch contact met hem had opgenomen en hem had verteld dat het UWV ervan uit was gegaan dat er een afspraak was gemaakt met verzoeker om een bedrag van € 4.207,98 in twee termijnen te betalen. De medewerker had verzoeker laten weten dat hiermee de zaak niet definitief was afgehandeld, omdat een andere afdeling de exacte hoogte van de vordering nog diende vast te stellen. Verzoekers intentie was echter om middels zijn brief van 11 september 2007 een definitieve betalingsafpraak met het UWV te maken. Dit bleek dus niet mogelijk te zijn. Op 12 oktober 2007 zond de medewerker van de afdeling Invorderen verzoeker een brief met daarin een bevestiging dat er een betalingsafpraak was gemaakt van € 2.103,99 per maand en dat de totaal nog openstaande vordering € 9.895,39 was, zonder dat op het totaalbedrag een voorbehoud

werd gemaakt. De medewerker vermeldde in de brief niet dat het om een door verzoeker voorgestelde betalingsregeling ging van twee termijnen. In de brief werd verzoeker er nog wel op gewezen dat als hij zich niet aan de regeling zou houden, de vordering geheel opeisbaar werd en beslag kon worden gelegd op zijn inkomsten.

8. De Nationale ombudsman besloot een formeel onderzoek in te stellen naar de klacht van verzoeker. Op 14 oktober 2007 vroeg de Nationale ombudsman het UWV in het kader van het onderzoek waarom er na de gegrondverklaring van verzoekers bezwaarschrift op 4 maart 2004 en de gegrondverklaring van verzoekers klacht op 22 december 2004 nog geen hernieuwde terugvorderingsbeslissing was genomen. Tevens verzocht de Nationale ombudsman het UWV aan te geven waar de invorderingsbeslissing van 7 september 2007 op was gebaseerd nu er na 4 maart 2004 nog geen hernieuwde terugvorderingsbeslissing was genomen. In reactie op de opening onderzoek liet het UWV de Nationale ombudsman begin november 2007 weten dat t de hoogte van vordering nog niet vastgesteld kon worden, omdat de hoogte van verzoekers WAO-recht nog niet was vastgesteld. Dit was nog niet gebeurd, omdat het UWV het WAO-recht met één van verzoekers ex-werkgevers moest verrekenen en hiervoor een machtiging van verzoeker nodig was en verzoeker deze machtiging niet had afgegeven. Het UWV erkende dat het nemen van een hernieuwde terugvorderingsbeslissing was blijven liggen, maar dat door verzoekers weigering om mee te werken met de verrekening van zijn WAO-recht er een patstelling was ontstaan met verzoekers ex-werkgever. Het UWV gaf aan dat de klachtenambassadeur met de uitkeringsafdeling in overleg ging om te na te gaan hoe deze zaak opgelost moest worden.

9. De Nationale ombudsman legde de reactie van het UWV voor aan verzoeker. Die liet hierop weten dat hij wel degelijk had meegewerkt en op 21 mei 2004 een ondertekende machtiging aan het UWV had gestuurd met de mededeling dat een deel van de nabetaling WAO aan zijn toenmalige werkgever diende te worden overgemaakt. Verzoeker stuurde de Nationale ombudsman een kopie van de getekende machtiging. Deze kopie legde de Nationale ombudsman begin november 2007 aan het UWV voor. Het UWV liet hierop weten dat de klachtenambassadeur aan de hand van deze nieuwe informatie bezig was een oplossing voor de zaak te vinden.

10. Eind november 2007 liet het UWV de Nationale ombudsman weten dat er telefonisch contact met verzoeker was opgenomen en alle verrekeningen en nabetalingen met hem waren besproken. Het UWV had verzoeker hierover beslissingen gestuurd, waaronder een hernieuwde terugvorderingsbeslissing gedateerd 27 november 2007, waarin het terug te vorderen bedrag op € 9.976,49 bruto werd gesteld. Uit de hernieuwde berekeningen van verzoekers WAO-recht volgde echter ook dat verzoeker recht had op een nabetaling van € 15.194,92. De vordering van het UWV op verzoeker werd door het UWV verrekend met de nabetaling, waardoor verzoeker uiteindelijk nog recht had op een netto nabetaling van € 3.432,61. Omdat de openstaande vordering verrekend kon worden met de voor verzoeker bestemde nabetaling had verzoeker ook nog recht op restitutie van de door hem reeds afbetaalde bedragen ter hoogte van in totaal € 4.953,99. Hiermee was tot 1 december

2006 alles gecorrigeerd. Vanaf 1 december 2006 had verzoeker nog wisselende inkomsten en deze dienden nog door het UWV beoordeeld te worden. Verzoeker moest daarvoor de gegevens nog naar het UWV opsturen.

11. Voor verzoeker stond tegen de terugvorderingsbeslissing van 27 november 2007 de mogelijkheid van bezwaar open. Verzoeker liet de Nationale ombudsman in een telefoongesprek weten geen bezwaar te zullen indienen, want hij wilde de zaak afsluiten. Bovendien was gebleken dat hij recht had op een nabetaling van het UWV. Verzoeker stuurde de Nationale ombudsman medio december 2007 nog een kopie van een brief van 2 december 2007, die hij van de afdeling Invorderen had ontvangen met daarin een acceptgiro voor de betaling van de volgende termijn van € 2.103,99. Er stond volgens de afdeling Invorderen nog een vordering open van € 7.791,40. Verzoeker liet weten dat hij deze acceptgiro had geretourneerd met daarbij een kopie van de nieuwe terugvorderingsbeslissing, waarin was bepaald dat de vordering met de nabetaling was verrekend.

## **II. Beoordeling**

12. De gedraging, waarover verzoeker klaagt, is dat het UWV tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen hernieuwde terugvorderingsbeslissing heeft genomen, ondanks de toezegging daartoe in de beslissing van 4 maart 2004.

13. 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 een bestuursorgaan zodra het naar aanleiding van het bezwaarschrift erkent dat de hoogte van de vordering opnieuw vastgesteld moet worden, (zo mogelijk binnen de wettelijke termijnen) tot een volledige heroverweging komt en de betrokken burger hier tijdig en goed over inlicht in de beslissing op bezwaar.

14. Om een vordering bij een uitkeringsgerechtigde te kunnen innen, dient het UWV in eerste instantie een terugvorderingsbeslissing te nemen, waarin de hoogte van het te vorderen bedrag wordt vastgesteld. Voor de uitkeringsgerechtigde staat hiertegen de mogelijkheid van bezwaar open. Indien de hoogte van de vordering vaststaat, dan kan het UWV een invorderingsbeslissing nemen, waarmee het aantal betaaltermijnen en de hoogte van de termijnbedragen wordt vastgesteld.

15. In maart 2004 verklaarde het UWV verzoekers bezwaarschrift tegen de hoogte van de vordering gegrond en liet hem enkel weten dat hij een nieuwe terugvorderingsbeslissing tegemoet kon zien. Pas eind november 2007, na tussenkomst van de Nationale ombudsman, nam het UWV een hernieuwde terugvorderingsbeslissing. Dit heeft veel te lang geduurd. Het UWV heeft bovendien geen enkele verklaring voor de lange behandelingsduur. Aan verzoeker heeft het niet gelegen, want die heeft op alle fronten

meegewerkt en signalen afgegeven aan het UWV dat de hoogte van de vordering nog vastgesteld moest worden. Naast de lange behandelingsduur is de Nationale ombudsman van mening dat het UWV de gerechtvaardigde verwachtingen nog verder geweld aandoet door, als het UWV na twee-en-een-half jaar eindelijk actie onderneemt, niet eens de moeite te nemen om de hoogte van de vordering definitief vast te stellen, maar verzoeker een aanmaning stuurt met daarin een invorderingsbeslissing onder voorbehoud en hem daarbij ook nog eens wijst op mogelijke beslaglegging of de inschakeling van een deurwaarder als hij niet op tijd betaalt. Bovendien vindt de Nationale ombudsman dat verzoeker niet meer wist waar hij aan toe was omdat er onvoldoende afstemming tussen de verschillende afdelingen van het UWV is geweest. De ene afdeling heeft verzoeker aanmaningen met bedragen onder voorbehoud gestuurd, terwijl de andere afdeling nog niet eens een hernieuwde terugvorderingsbeslissing heeft genomen. En als de zaak eind november 2007 eindelijk definitief is uitgezocht en verzoeker zelfs recht blijkt te hebben op een nabetaling, krijgt verzoeker in december 2007 toch nog een acceptgiro met het verzoek de openstaande vordering te voldoen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV de behandeling van het bezwaarschrift niet serieus heeft genomen, het UWV onvoldoende aandacht heeft gehad voor de signalen van verzoeker en dat er tussen de verschillende afdelingen binnen het UWV onvoldoende afstemming is geweest over de afhandeling van deze zaak. De Nationale ombudsman concludeert dan ook dat het UWV in deze zaak verzoeker onvoldoende rechtszekerheid heeft geboden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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

## **Onderzoek**

Op 27 september 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Uitgeest, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Alkmaar.

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 UWV 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 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:

1. De beslissing op bezwaar van 4 maart 2004 van het UWV.
2. De door verzoeker ondertekende machtiging van 21 mei 2004.
3. De brief van 29 september 2004, waarmee verzoeker een klacht bij het UWV heeft ingediend.
4. De brief van 22 december 2004, waarmee het UWV verzoekers klacht heeft afgehandeld.
5. De aanmaning van 23 juli 2007 van het UWV.
6. De invorderingsbeslissing van 7 september 2007 van het UWV.
7. De brief van verzoeker van 11 september 2007, gericht aan het UWV.
8. Het verzoekschrift van 27 september 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
9. Reacties van het UWV van 11 en 29 oktober 2007, 5 en 29 november 2007 en 18 december 2007.
10. Reacties van verzoeker van 11 en 15 oktober 2007, 6 november 2007, 11 december 2007.

#### **Achtergrond**