



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) hem, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet heeft voorzien van een duidelijke berekening met uitleg, waaruit blijkt op welke bedragen aan Ziektewet- en Toeslagenwet-uitkering hij vanaf 1 mei 2006 recht heeft.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoeker had vanaf 1 mei 2006 tot en met 29 januari 2008 recht op een uitkering op grond van de Ziektewet (ZW) en de Toeslagenwet (TW). Verzoeker schreef in een brief aan de Nationale ombudsman dat de bedragen van zijn bruto dagloon ZW op zijn betaalspecificaties steeds in hoogte verschilden en niet overeenkwamen met het bruto dagloon ZW dat hem bij een eerdere beslissing was toegekend. Hij klaagde erover dat het UWV hem niet kon uitleggen hoe verscheidene nabetalingen waren opgebouwd en hoe bepaalde verrekeningen tot stand waren gekomen. De Nationale ombudsman zal in dit rapport niet ingaan op de berekeningen zelf. Over de uitkomst van de berekeningen is reeds op andere wijze (per brief/e-mail) met verzoeker gecommuniceerd. De Nationale ombudsman heeft ervoor gekozen om verzoekers klacht in dit rapport te behandelen. Die klacht betreft de wijze waarop het UWV informatie heeft verstrekt en uitleg heeft gegeven over hetgeen in verzoekers ZW-periode is gebeurd met zijn uitkering. Vanaf 30 januari 2008 had verzoeker recht op een uitkering op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). De handelwijze van het UWV in deze WIA-periode wordt in dit rapport niet behandeld.

### I. Bevindingen

1. Op 18 januari 2007 ontving verzoeker een beslissing van het UWV, waarin hem werd meegedeeld dat de hoogte van zijn dagloon ZW per 1 mei 2006 werd herzien, omdat de ter beschikking staande gegevens verkeerd door het UWV waren geïnterpreteerd. Als gevolg van deze herziening bleek verzoeker recht te hebben op een nabetaling van zijn ZW- en TW-recht. Verzoeker ontving in de loop van de maand januari 2007 betaalspecificaties, waarop zijn bruto ZW-dagloon vermeld stond alsmede de hoogte van de nabetaling. Deze betaalspecificaties riepen bij verzoeker vragen op, omdat er wisselende bedragen als bruto dagloon ZW op stonden en hij uit de specificaties niet kon opmaken hoe de hoogte van de nabetaling vastgesteld was. Verzoeker trachtte middels correspondentie per brief en per e-mail duidelijkheid te krijgen bij het UWV Eindhoven, dat verzoekers ZW- en TW-uitkering uitvoerde.

2. Het UWV Eindhoven reageerde op verzoekers correspondentie. Verzoeker was van mening dat met de reactie van het UWV zijn vragen niet waren beantwoord en hij verzocht

om meer uitleg. Nadat er gedurende enige tijd over en weer gecorrespondeerd was tussen verzoeker en het UWV Eindhoven, liet het UWV verzoeker weten dat het de kwestie voldoende duidelijk had uitgelegd. Verzoeker was het hier niet mee eens en diende hierop op 15 maart 2007 een klacht in bij het UWV. Hij klaagde erover dat hij al geruime tijd bij het UWV Eindhoven trachtte duidelijkheid te krijgen over de financiële afhandeling van zijn ZW- en TW-uitkering, maar dat het UWV hem onvoldoende duidelijkheid had gegeven. Het UWV nam verzoekers klacht in behandeling. Op 7 mei 2007 liet het UWV verzoeker in een klachtafhandelingsbrief weten dat het UWV Eindhoven de financiële situatie niet duidelijker kon uitleggen en dat de verwarring mogelijk was ontstaan door de "op de betalingspecificaties aanwezige correcties". Het UWV kon hem over dit onderwerp echter niet verder van dienst zijn en verwees verzoeker naar eerdere correspondentie van het UWV Eindhoven. Verzoeker was niet tevreden met deze reactie op zijn klacht en diende op 11 juli 2007 een vervolgklacht in met het verzoek alsnog opheldering te geven over de financiële afhandeling van zijn ZW- en TW-uitkering. Verzoeker was namelijk in de veronderstelling dat hij, ten gevolge van de herziening van zijn dagloon ZW vanaf 1 mei 2006 recht had op een nabetaling. Op 19 juli 2007 liet het UWV in reactie op zijn vervolgklacht weten dat er geen nieuwe feiten waren geconstateerd sinds de afhandeling van zijn eerdere klacht en dat het niet op de eerdere afhandeling terugkwam. Verzoeker kon zich niet vinden in deze reactie van het UWV.

3. Verzoeker wendde zich op 25 juli 2007 tot de Nationale ombudsman. Hij schreef dat hij al vanaf begin februari 2007 bij het UWV antwoorden probeerde te krijgen op zijn vragen over onduidelijke en mogelijk foutieve berekeningen van het UWV. Verzoeker was in de veronderstelling dat hij recht had op een nabetaling. Naar aanleiding van verzoekers brief opende de Nationale ombudsman een onderzoek met aan het UWV de vraag verzoeker duidelijkheid te verschaffen over de financiële afhandeling van zijn ZW- en TW-uitkering en na te gaan of verzoeker recht had op een nabetaling. Het was hiervoor met name van belang duidelijk te krijgen wat de hoogte van het bruto dagloon ZW vanaf 1 mei 2006 zou moeten zijn. De hoogte van het bruto dagloon ZW is namelijk de basis voor de berekening van de hoogte van de TW-uitkering. Als de hoogte van het bruto dagloon ZW is vastgesteld, kan aan de hand daarvan de gehele financiële afhandeling van verzoekers ZW- en TW-uitkering door het UWV duidelijk gemaakt worden. Na enkele rappels van de kant van de Nationale ombudsman gaf het UWV begin oktober 2007 een eerste inhoudelijke reactie op de vraagstelling van de Nationale ombudsman. Het ging om een uitleg voorzien van berekeningen betreffende de ZW-periode van verzoeker vanaf 1 mei 2006 tot op dat moment. Uit deze uitleg bleek dat het bruto dagloon ZW per 1 juli 2006, 1 januari 2007 en 1 juli 2007 met een wettelijk vastgesteld percentage diende te worden geïndexeerd. Ook bleek dat het UWV op verschillende data in januari 2007 correcties op het bruto dagloon ZW van verzoeker had uitgevoerd.

4. De Nationale ombudsman legde de reactie van het UWV voor aan verzoeker. De Nationale ombudsman kwam net als verzoeker tot de conclusie dat de gegeven uitleg

onvoldoende duidelijk was en nieuwe vragen opriep. Op 19 oktober 2007 legde de Nationale ombudsman het UWV aanvullende vragen voor met daarbij het verzoek een eenvoudig overzicht over te leggen, waaruit zou blijken wat nu de hoogte was van het bruto dagloon ZW vanaf 1 mei 2006, op welke bedragen aan ZW en TW verzoeker recht had en welke bedragen hij al had ontvangen. Begin november 2007 reageerde het UWV op de aanvullende vragen. Ook nu legde de Nationale ombudsman de reactie van het UWV voor aan verzoeker. De Nationale ombudsman kwam wederom, net als verzoeker, tot de conclusie dat het UWV onvoldoende duidelijk had kunnen maken wat er met de hoogte van verzoekers ZW- en TW-uitkering vanaf 1 mei 2006 was gebeurd en wat voor verzoeker nu de financiële consequenties waren. Met name over wat de exacte hoogte van het bruto dagloon ZW en TW per 1 mei 2006 was, bleef onduidelijkheid bestaan.

5. De Nationale ombudsman vroeg het UWV medio november 2007 de gegeven uitleg meer te specificeren. Op 23 november 2007 kwam UWV wederom met een aanvullende uitleg/berekening. Ook de aanvullende uitleg van 23 november 2007 bood echter geen helderheid. Uit de berekening was niet te destilleren wat de hoogte van het bruto dagloon ZW op een bepaalde datum zou moeten zijn. Medio december 2007 stelde de Nationale ombudsman nogmaals aanvullende vragen aan het UWV, omdat de bedragen van het bruto dagloon ZW, die in de uitleg van 23 november 2007 stonden, niet overeenkwamen met de bedragen van het bruto dagloon ZW die in een eerdere beschikking en eerdere uitleg waren vermeld. De wettelijke indexeringen van het bruto dagloon per de eerste ziekte dag en 1 juli 2006 en 1 januari 2007 in combinatie met de verschillende correcties op het bruto dagloon ZW op tussengelegen datumaakten het geheel nog onoverzichtelijker.

6. Naar aanleiding van deze vraagstelling van de Nationale ombudsman nam een stafmedewerkster van het UWV Eindhoven eind december 2007 telefonisch contact op met de Nationale ombudsman om uitleg te geven. Uit deze telefonische uitleg kwam in ieder geval boven tafel dat UWV-medewerkers de hoogte van het bruto dagloon ZW onjuist hadden vastgesteld. In eerste instantie was een medewerker per 1 mei 2006 er ten onrechte van uitgegaan dat in het bruto dagloon ook de vakantietoeslag (VT) zat. Een andere UWV-medewerker heeft dit begin januari 2007 gecorrigeerd en dat heeft in diezelfde maand geleid tot de nabetaling vanaf 1 mei 2006. Krap een week later maakte een volgende medewerker van het UWV de fout door op het bruto dagloon nogmaals de VT op te tellen (omdat hij in de veronderstelling was dat het bruto dagloon exclusief VT was). Hierdoor werd het bruto dagloon ZW weer verkeerd berekend. De oorzaak van de fout lag erin dat de betrokken medewerkers niet wisten of het bruto dagloon ZW nu inclusief of exclusief vakantietoeslag was. Hierdoor is het bruto dagloon ZW per 1 mei 2006 niet goed vastgesteld en daarmee klopt ook de berekening van de hoogte van de TW niet meer, omdat deze gebaseerd is op de hoogte van het bruto dagloon ZW.

7. Na het eerste telefoongesprek met de stafmedewerkster werd er nog enkele keren telefonisch met haar gesproken om informatie uit te wisselen over de berekeningen en de uitleg. Aan de hand van de informatie, die de stafmedewerkster telefonisch verstreekte, nam

de Nationale ombudsman de eerder gegeven berekeningen nogmaals door om na te gaan of het nu wel duidelijk was. Helaas bleken er ook nu nog op enkele punten onduidelijkheden te zijn in de door het UWV gegeven berekening. De Nationale ombudsman zag zich eind januari 2008 opnieuw genoodzaakt vragen te stellen aan het UWV. Tevens verzocht de Nationale ombudsman het UWV na te gaan of verzoeker over het jaar 2007 wel een correcte jaaropgaaf had ontvangen, gezien de steeds wijzigende berekeningen, die het UWV tot dan toe had afgegeven. Inmiddels was verzoeker per 29 januari 2008 uit de ZW gegaan en ontving hij met ingang van 30 januari 2008 een WIA-uitkering. Begin februari 2008 gaf de stafmedewerkster een schriftelijke uitleg voorzien van aanvullende stukken. Tevens had zij de betrokken afdeling gevraagd de jaaropgaaf 2007 van verzoeker na te kijken.

8. Op grond van deze laatste informatie, die de stafmedewerkster gaf, bleven nog steeds punten onduidelijk. Het antwoord van het UWV bevatte tegenstrijdigheden met eerder gegeven uitleg. Nog steeds was niet uit de gegeven uitleg te achterhalen hoe hoog het bruto dagloon ZW vanaf 1 mei 2006 zou moeten zijn. Indien de Nationale ombudsman de laatste reactie van het UWV naast eerdere reacties van het UWV legde, was er steeds sprake van andere bedragen bruto dagloon ZW en TW. Medio februari 2008 deed de Nationale ombudsman voor de laatste keer een dringend beroep op het UWV om met een definitieve goede berekening te komen. Eind februari 2008 kwam het UWV met een definitieve berekening. Deze berekening was overzichtelijk en gaf een eenduidig beeld. De conclusie, die het UWV uit de berekening trok, was dat verzoekers dagloon per 1 mei 2006 eigenlijk te hoog was vastgesteld. Verzoeker had dus over de ZW-periode teveel geld ontvangen. Omdat dit niet aan verzoeker te wijten was en het UWV meerdere fouten had gemaakt in de vaststelling van de hoogte van verzoekers uitkering, liet het UWV weten de door verzoeker teveel ontvangen ZW niet van hem te zullen terugvorderen. De Nationale ombudsman deed deze berekening met uitleg aan verzoeker toekomen. Op verzoek van de Nationale ombudsman bevestigde het UWV nog per e-mailbericht aan de Nationale ombudsman dat over de gehele ZW-periode niets meer van verzoeker teruggevorderd zou worden. De Nationale ombudsman deed verzoeker een afschrift van dit e-mailbericht toekomen voor zijn eigen administratie.

9. Het UWV deelde verzoeker op 5 maart 2008 per brief mee dat het voor hem zou nagaan of zijn jaaropgave 2007 goed was vastgesteld. Medio maart 2008 liet het UWV een bos bloemen bij verzoeker bezorgen met daarbij de verontschuldiging van de Directie ZW voor de gemaakte fouten. Bij beslissing van 8 april 2008 liet het UWV verzoeker weten dat hij nog wel recht had op een nabetaling vakantiegeld over zijn ZW-periode ter hoogte van € 215,26 bruto. Het UWV maakte dit bedrag aan verzoeker over. Begin mei 2008 concludeerde het UWV dat de jaaropgaaf, waarop de bruto bedragen van verzoekers uitkering vermeld staan, wel juist was vastgesteld. Het UWV liet verzoeker dit per brief weten. Verzoeker was het hier niet mee eens, maar besloot er in te berusten.

## **II. Beoordeling**

10. De gedraging, waarover verzoeker klaagt, is dat het UWV hem geen duidelijke berekening met uitleg heeft gegeven, waaruit blijkt op welke bedragen aan ZW- en TW-uitkering hij vanaf 1 mei 2006 recht had.

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat het UWV in beslissingen, betaalspecificaties en andere berichten waarin een berekening staat, de informatie op een dusdanig heldere wijze uitlegt, dat een uitkeringsgerechtigde deze uitleg kan volgen. En dat, indien een burger de uitleg of berekening niet kan volgen, hij of zij zich tot het UWV kan wenden, waarop het UWV alsnog op afdoende wijze mondeling dan wel schriftelijk aanvullende uitleg geeft.

12. Het UWV liet verzoeker in januari 2007 weten dat zijn bruto dagloon ZW vanaf 1 mei 2006 niet juist was vastgesteld en dat hij daarom recht had op een nabetaling. Hierover ontving verzoeker betaalspecificaties. Verzoeker kon uit de berichtgeving van het UWV echter niet opmaken hoe de financiële afhandeling van zijn zaak in elkaar stak. Omdat verzoeker van het UWV geen afdoende uitleg kreeg, trachtte de Nationale ombudsman middels een onderzoek duidelijkheid bij het UWV te krijgen. Na lang over en weer gecorrespondeerd te hebben met het UWV, kwam het UWV eind februari 2008 met een eindberekening voorzien van uitleg. Hoewel het nog steeds een ingewikkelde berekening was, omdat er in de ZW-periode van verzoeker veel is misgegaan, kwam de Nationale ombudsman tot de conclusie dat de berekening van het UWV voldoende uitgebreid en overzichtelijk was. Onduidelijk is gebleven of deze berekening juist was. De uitleg van het UWV werd door de Nationale ombudsman wel afdoende geacht, mede omdat het UWV schriftelijk had bevestigd dat het verzoeker over deze ZW-periode in de toekomst niet meer met een terugvordering zou confronteren. Verzoeker werd door de Nationale ombudsman erop gewezen dat, mocht hij menen over de ZW-periode toch nog een vordering te hebben op het UWV, het hem vrijstond een financieel deskundige in te schakelen om bij het UWV op de zaak terug te komen. In deze zaak zag de Nationale ombudsman er namelijk uitsluitend op toe dat het UWV verzoeker een voldoende duidelijke uitleg zou geven. Een volledige inhoudelijke financiële toetsing behoort niet tot de taak van de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman vond dat met de uitleg, die in februari 2008 was gegeven, het UWV alsnog naar behoren aan verzoekers klacht over gebrekkige informatieverstrekking tegemoet was gekomen. De wijze waarop het UWV Eindhoven en later de klachtbehandelaar verzoeker in eerste instantie had geïnformeerd over de financiële afhandeling van zijn zaak en hem had meegedeeld dat een betere uitleg niet te geven was, was echter niet correct.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

13. De Nationale ombudsman ziet in deze zaak aanleiding om bij het UWV aandacht te vragen voor het volgende. De Nationale ombudsman begrijpt dat, door de in de beginfase

van verzoekers ZW-periode gemaakte fouten in de berekening van de hoogte van zijn uitkering, het voor het UWV niet eenvoudig was om een duidelijke uitleg te geven over hetgeen in verzoekers ZW-periode gebeurd is. Echter, zowel verzoeker als de Nationale ombudsman mogen ervan uitgaan dat het UWV voldoende gespecialiseerd is om ook ingeval van ingewikkelde berekeningen een eenduidige en heldere uitleg te geven. In onderhavige zaak moest de Nationale ombudsman met name in de beginfase van het onderzoek het UWV met regelmaat rappelleren alvorens een eerste inhoudelijke reactie te krijgen. Daarnaast diende de Nationale ombudsman heel veel tijd te investeren in het narekenen van de gegeven berekeningen en het stellen van aanvullende vragen om een duidelijke berekening met uitleg van het UWV te krijgen. De Nationale ombudsman wil niets afdoen aan de inzet en de goede bedoelingen van verscheidene medewerkers van het UWV om gedurende het onderzoek de Nationale ombudsman te voorzien van uitleg en een juiste berekening, maar de Nationale ombudsman plaatst een kritische kanttekening bij de wijze waarop het UWV de Nationale ombudsman informatie heeft verschaft in deze zaak. De Nationale ombudsman acht het de taak van het UWV om uit zichzelf een overzichtelijke berekening op papier te zetten, die zowel voor verzoeker als voor de Nationale ombudsman begrijpelijk is. Het UWV is immers de uitvoerder en specialist op het gebied van de betreffende berekeningen. Hierin is het UWV ernstig tekortgeschoten.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Eindhoven, is gegrond wegens strijdigheid met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

## **Aanbeveling**

De Raad van bestuur van het UWV wordt in overweging gegeven om bij het afgeven van beslissingen en betaalspecificaties een heldere uitleg over de totstandkoming van die bedragen dan wel de wijze waarop de berekening is uitgevoerd in de beslissing of de betaalspecificatie op te nemen, op die manier is de juistheid van de bedragen beter te waarborgen. Tegelijk biedt het UWV de uitkeringsgerechtigde daarmee de gelegenheid de herkomst van de vermelde bedragen te begrijpen.

Bij brief van 2 december 2008 liet het UWV de Nationale ombudsman weten de aanbeveling te willen opvolgen en met de Nationale ombudsman in overleg te willen treden over de wijze waarop het UWV uitvoering kan geven aan de aanbeveling.

## **Instemming**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van het bericht dat het UWV, nadat het een eenduidige berekening en uitleg heeft gegeven, weliswaar heeft

geconstateerd dat verzoeker over de ZW-periode teveel uitkering heeft ontvangen, maar dit niet van verzoeker heeft teruggevorderd. Tevens heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen van het bericht dat het UWV verzoeker verontschuldigen voor de gemaakte fouten heeft aangeboden door hem een bos bloemen te sturen.

## Onderzoek

Op 26 juli 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. te Amersfoort, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Eindhoven.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (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.

Verzoeker en UWV deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

### Informatieoverzicht

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

1. De beslissingen van het UWV van 14 juni 2006, 18 januari en 5 november 2007.
2. De betaalspecificaties ZW/TW van het UWV van 18 december 2006, 8, 11, 16, 22 en 29 januari 2007, 9 februari en 5 maart 2007.
3. De klachtbrief met bijlagen, die verzoeker 15 maart en 11 juli 2007 naar het UWV heeft gestuurd.
4. De klachtafhandelingsbrieven van het UWV van 7 mei en 19 juli 2007.
5. Het verzoekschrift van 25 juli 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
6. Reacties van het UWV van 9 oktober 2007, 5, 16 en 23 november 2007, 18 en 19 december 2007, 6 februari 2008, 6 en 8 maart 2008.
7. Reacties van verzoeker van 11 oktober 2007, 7 november 2007, 2 december 2007, 9 januari 2008, 7, 11, 21 en 25 februari 2008, 5, 6 en 25 maart 2008.



## Achtergrond