



# Rapport

**Datum: 8 december 2008**  
**Rapportnummer: 2008/295**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) hem zonder vooraankondiging telefonisch controleert met betrekking tot zijn recht op uitkering. In het bijzonder klaagt verzoeker erover dat:

het voor hem niet mogelijk is om het telefoonnummer vanwaar hij wordt gebeld te controleren omdat dit telefoonnummer is afgeschermd en hij dus niet met zekerheid kan vaststellen of hij daadwerkelijk door het UWV wordt gebeld;

de vragen die worden gesteld ook door goede bekenden van hem kunnen worden beantwoord en het UWV onvoldoende waarborgen scheidt om te voorkomen dat de vragen door een ander dan hemzelf worden beantwoord;

het UWV na afloop van een dergelijke telefonische controle geen schriftelijke bevestiging stuurt van hetgeen tijdens de telefonische controle door het UWV is vastgesteld, zodat hij niet weet of het UWV de gegevens juist heeft verwerkt of, indien een ander de vragen heeft beantwoord, een dergelijke telefonische controle buiten zijn medeweten heeft plaatsgevonden.

## Beoordeling

### Bevindingen

1. Verzoeker ontvangt een werkloosheidsuitkering van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV). Hij werd op 23 augustus 2007 telefonisch benaderd door een medewerkster van het UWV die hem een aantal vragen stelde over zijn situatie. Dit was ter controle van zijn uitkeringsrechten. Verzoeker was het niet eens met deze gang van zaken en diende daarom de volgende dag een klacht in bij het UWV. Het UWV handelde de klacht met een brief op 27 september 2007 af. Tevens werd een afschrift van het ingevulde controleformulier meegestuurd. Er werd een toelichting gegeven op het doel van dergelijke telefonische controles en de daarbij gevolgde werkwijze. Het UWV kon zich voorstellen dat verzoeker verbaasd was over deze (nieuwe) manier van controleren maar achtte verzoekers klachten ongegrond.

2. Verzoeker kon zich niet vinden in de klachtafhandeling van het UWV en wendde zich op 8 november 2007 tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding daarvan nam de behandelend medewerkster contact op met verzoeker om zijn klachten nader te bespreken. Verzoeker liet weten het ontoelaatbaar te vinden dat hij onaangekondigd werd gecontroleerd door het UWV terwijl hij, omdat het telefoonnummer is afgeschermd, niet met zekerheid kon vaststellen dat het UWV belde. Ook werd naar gegevens gevraagd die reeds bekend zijn bij het UWV aangezien verzoeker al iedere maand schriftelijk zijn

(eventueel gewijzigde) gegevens moet verstrekken. Voorts was in de klachtafhandeling door het UWV, zo liet verzoeker weten, niet gereageerd op de door verzoeker gestelde fraudegevoeligheid van een telefonische controle. De Nationale ombudsman legde de klacht met een aantal vragen vervolgens op 15 januari 2008 voor aan het UWV.

3. Het UWV reageerde op 4 februari 2008 waarbij, voorafgaand aan het antwoord, de door de Nationale ombudsman gestelde vraag werd herhaald:

"...

Wij hebben naar aanleiding van uw vraagstelling een onderzoek ingesteld. Wij kunnen u de volgende reactie geven.

1a. Verzoeker stelt dat het telefoonnummer, vanaf waar hij door UWV voor de telefonische controle werd opgebeld, is afgeschermd. Klopt dit?. Zo ja wat is de reden hiervan?

Het telefoonnummer dat UWV gebruikt voor de telefonische controles is inderdaad een afgeschermd nummer. UWV heeft als beleid ervoor gekozen om alle telefonische contacten naar cliënten toe te laten verlopen via afgeschermd nummers. Dit geldt voor zowel de vaste zakelijke nummers als de mobiele zakelijke nummers.

1b. Is het mogelijk voor een uitkeringsgerechtigde om voor de telefonische controle het UWV terug te bellen zodat een uitkeringsgerechtigde zeker weet dat het UWV hem of haar heeft opgebeld. Zo nee, waarom niet?

De mogelijkheid om terug te bellen, zodat een uitkeringsgerechtigde zeker weet dat hij/zij gebeld is door UWV, is aanwezig. Deze mogelijkheid hebben wij ook vermeld in ons antwoord aan (verzoeker; N.o.) van 27 september 2007.

2. Verzoeker stelt dat de telefonische controle onaangekondigd plaatsvond, klopt dit?

Het is juist dat de telefonische controles onaangekondigd plaats vinden. Cliënten van UWV worden niet vooraf op persoonsniveau geïnformeerd; uit een bestand met te benaderen cliënten wordt dagelijks een aantal cliënten gebeld. Reden dat dit onaangekondigd plaats vindt is controletechnisch van aard, en is naar analogie van onze fysieke huisbezoeken die ook plaatsvinden zonder dat er van tevoren een afspraak wordt gemaakt.

Het primaire doel van de telefonische controle is om de controlebeleving bij de cliënten van UWV te verhogen. Bij de telefonische controle wordt vooral gekeken of mensen de regels kennen én of ze zich er aan houden, Tevens wordt een aantal bij UWV bekende gegevens tijdens het telefoongesprek geverifieerd.

In algemene zin is aandacht aan de telefonische controles besteed in het septembernummer 2007 van Perspectief (UWV-Magazine voor mensen met een

arbeidsongeschiktheidsuitkering), De controles van deze doelgroep zijn pas vanaf september gestart.

De controles van de WW-populatie hebben in 2007 voornamelijk in juli en augustus plaatsgevonden. UWV heeft de WW-uitkeringsgerechtigden niet vooraf in een algemene publicatie geïnformeerd over de mogelijkheid van een telefonische controle. Dit is een omissie geweest. Vanaf december 2007 staat informatie over de telefonische controle vermeld op [www.uwv.nl](http://www.uwv.nl). Ook besteedt UWV hier opnieuw aandacht aan in Perspectief. Voor de WW-populatie is informatie voorzien in het eerstvolgende nummer van Werkblad, het magazine voor de WW-uitkeringsgerechtigden. Er wordt nog gekeken naar andere gelegenheden om informatie te verstrekken over de diverse vormen van controle door UWV, bijvoorbeeld bij de uitkeringsintake.

3. Verzoeker stelt dat een ieder die hem goed kent en toevallig zijn mobiele telefoon in bezit heeft, de vragen kan beantwoorden. Op welke wijze controleert UWV de identiteit van de uitkeringsgerechtigde die telefonisch wordt gecontroleerd?

De identiteit van de uitkeringsgerechtigde wordt geverifieerd door het stellen van enige controlevragen aan het begin van het gesprek. Er wordt onder andere gevraagd naar de geboortedatum. Wij zijn er ons van bewust dat 100 % zekerheid niet wordt verkregen op deze manier. Vanaf 2008 worden tevens enige vragen gesteld die meer specifieke verband houden met de soort uitkering die de uitkeringsgerechtigde ontvangt. Indien zich een situatie mocht voordoen waarin iemand anders dan de betrokkene de gestelde vragen beantwoordt, bestaat geen afbreukrisico voor de betrokkene voor wat betreft zijn uitkeringssituatie. Immers, indien de antwoorden daartoe aanleiding geven vindt nader onderzoek plaats waarbij uitgebreider contact met betrokkene plaatsheeft, vooraleer eventuele sancties aan de orde zijn. In zo'n uitgebreider contact zal deze vorm van malversatie (namelijk het je uitgeven voor een ander) aan het licht komen.

4. Volgens verzoeker stuurt het UWV na een telefonische controle geen bevestiging van hetgeen door UWV is vastgesteld. Klopt dit en wat is de reden hiervan?

UWV stuurt geen bevestiging van het controleresultaat. Wij maken hierbij de opmerking dat in het telefoongesprek niet iets wordt vastgesteld, doch slechts de door de cliënt gegeven antwoorden op de door UWV gestelde vragen worden vastgelegd. Pas als de gegeven antwoorden daar aanleiding toe geven vindt nader onderzoek plaats, waarbij eventuele overtredingen daadwerkelijk worden vastgesteld.

5. Kunt u, in het algemeen, aangeven hoe een uitkeringsgerechtigde kan vaststellen of het UWV de gegevens van de telefonische controle juist heeft verwerkt?

Ook hier geldt dat, in het geval van de telefonische controles nooit, op basis van alleen die telefonische controle, een mutatie plaatsvindt op uitkeringsgegevens. In die situatie waarin

een antwoord onjuist wordt geregistreerd zal dat in het vervolgtraject aan het licht komen. Immers: indien de resultaten van het telefoongesprek daartoe aanleiding geven, kan nader onderzoek volgen. Pas op basis van dat onderzoek worden conclusies getrokken. Leidt de beoordeling van controleresultaten tot een mutatie in de uitkering dan wordt de cliënt hierover geïnformeerd.

Daarnaast kan een cliënt te allen tijde gebruik maken van zijn inzagerecht en eventueel correctierecht.

6. Kunt u, in het algemeen, aangeven hoe een uitkeringsgerechtigde kan vaststellen dat een dergelijke controle heeft plaatsgevonden, maar het UWV heeft gesproken met een derde die de telefoon beantwoordde?

Een dergelijke vaststelling is alleen mogelijk als, nadat de beantwoording door een derde heeft plaatsgevonden, de gegeven antwoorden aanleiding zijn om de uitkeringsgerechtigde te benaderen voor een aanvullend onderzoek.

7. Kunt u, in het algemeen aangeven wat er gebeurt als een uitkeringsgerechtigde na een telefonisch contact stelt dat hij of zij een ander antwoord heeft gegeven dan door het UWV is genoteerd.

Als een cliënt een ander (afwijkend) antwoord geeft op een vraag dan, op basis van de bij UWV bekende gegevens verondersteld mocht worden, kan dit leiden tot een nader onderzoek. Tijdens een dergelijk onderzoek zal de feitelijke juistheid of onjuistheid beoordeeld worden.

8. Uit de klachtafhandelingsbrief die verzoeker op 27 september 2007 van het UWV heeft ontvangen, blijkt dat, indien een uitkeringsgerechtigde weigert mee te werken aan een telefonische controle, hij of zij door het UWV thuis wordt bezocht dan wel op een UWV kantoor moet komen. Is het ook mogelijk de vragen schriftelijk te beantwoorden of hiervoor een terugbelafpraak te maken?

UWV heeft ervoor gekozen om cliënten, die niet willen of kunnen meewerken aan een telefonische controle, eventueel thuis te bezoeken. Het huisbezoek is een controlevorm, die ook los van de telefonische controles, wordt toegepast. Er is niet voor gekozen om cliënten, die niet mee willen werken aan een telefonische controle, een vragenformulier toe te sturen, omdat deze wijze van gegevensuitvraag verder afligt van de controle-intentie.

Het maken van een terugbelafpraak met de KCC-medewerker is wel mogelijk. UWV informeert haar cliënten niet vooraf hierover, maar als dit in het telefoongesprek ter sprake komt.

Op uw verzoek om aan te geven of UWV (onderdelen) van de klacht van (verzoeker; N.o.) gegrond acht, reageren wij als volgt. Wij gaan bij de beantwoording uit van de door u

gehanteerde klachtformulering.

1. (Verzoeker; N.o.) kan op basis van zijn scherm informatie van zijn (mobiele) telefoon inderdaad niet zien, wie of welke instantie hem belt. Daarmee kan (verzoeker; N.o.) ook niet met zekerheid vaststellen dat hij daadwerkelijk door UWV wordt gebeld. Wij achten de klacht van (verzoeker; N.o.) wel begrijpelijk.

In onze beantwoording van 27 september 2007 hebben wij ook aangegeven dat wij ons de verbazing van (verzoeker; N.o.) kunnen voorstellen.

Wij zijn echter van mening dat tijdens het gesprek op voldoende zorgvuldige wijze aan de uitkeringsgerechtigden gewaarborgd wordt dat daadwerkelijk een UWV-medewerker contact opneemt.

2. Met betrekking tot het standpunt dat goede bekenden van (verzoeker; N.o.) ook de vragen kunnen beantwoorden, zijn wij van mening dat er voldoende waarborgen in de vraagstelling aanwezig zijn om te voorkomen dat vragen door anderen die zich voor hem uitgeven beantwoord (kunnen) worden. Overigens is er geen afbreukrisico in relatie tot de uitkering omdat een niet adequaat antwoord leidt tot een nader onderzoek, en niet tot rechtstreekse aanpassing van de uitkering. Dit klachtonderdeel achten wij niet gegrond.

3. Het is geen beleid om na afloop van een telefonische controle een schriftelijke bevestiging te sturen. Als de beantwoording daartoe aanleiding geeft, volgt nader onderzoek.

Het algemene UWV-beleid dat controles, waaronder huisbezoeken, alleen leiden tot berichtgeving aan uitkeringsgerechtigden als daartoe aanleiding is, is met ingang van 1 februari 2008 aangepast. Wij informeren onze cliënten vanaf die datum ook als in een gesprek met (tijdens een controle van) een inspecteur geen onregelmatigheden zijn geconstateerd.

UWV ziet geen aanleiding tot een afzonderlijke actie of maatregel ten behoeve van (verzoeker; N.o.) In algemene zin kunnen wij u meedelen dat wij, op basis van opgedane ervaringen van zowel UWV als uitkeringsgerechtigden met de telefonische controles, voortdurend bezien of bijstelling van werkwijzen nodig is. Wij verstaan hieronder ook uitdrukkelijk het bekendheid geven aan deze nieuwe vorm van controle door middel van informatieverstrekking op internet, via cliëntenraden en in, voor de specifieke doelgroep bestemde, publicaties..."

4. In deze reactie werd gesteld dat het UWV als beleid ervoor had gekozen om alle telefonische contacten naar cliënten toe te laten verlopen via afgeschermd nummers Een nadere toelichting van dit beleid ontbrak echter. Daarom vroeg de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 13 februari 2008 om een toelichting op dit beleid.

5. Hierop liet het UWV op 10 maart 2008 het volgende weten:

“... ”

Ons beleid bij telefonische controles is om alle telefonische contacten naar cliënten toe te laten verlopen via afgeschermdde nummers.

Dit beleid is geen geformuleerd beleid, maar inherent aan ons keuze/beleid om alle telefonische contacten te laten verlopen via het KCC (0900-nummer) en niet via de medewerkers of afdelingen rechtstreeks.

Als de klantadviseurs niet direct kunnen reageren op een vraag dan treedt het terugbelsysteem in werking.

Om dit beleid te kunnen handhaven, moeten we dus geen doorkiesnummers prijsgeven. Je zou er dan voor kunnen kiezen om het 0900-nummer zichtbaar te laten worden. Dat kan echter niet om een technische reden.

Het 0900-nummer zit gekoppeld aan de tientallen verschillende in- en uitgaande lijnen die voor de verbinding zorgen van het 0900-nummer naar de verschillende klantadviseurs. Die lijnen hebben alle een eigen nummer. Die nummers zien er geheel anders uit dan het bekende 0900-nummer. Dat “vreemde” nummer van de klantadviseur zou dan getoond worden bij het gesprek met de cliënt. Dat zou de cliënt alleen maar kunnen misleiden. Daarop is besloten het nummer af te schermen...”

6. De tot dan toe ontvangen reacties van het UWV werden op 13 maart 2008 voorgelegd aan verzoeker. Verzoeker reageerde op 22 maart 2008 en liet onder meer weten dat een dergelijke controle ook zou kunnen worden uitgevoerd door het sturen van vragenlijsten naar de cliënt. Op die manier kon de cliënt zeker weten wat er wordt vastgelegd. Ook bleef verzoeker bij zijn mening dat een dergelijke controle geen extra of andere informatie opleverde dan wat er al elke maand op het werkbriefje werd ingevuld. Verzoeker was het voorts niet eens met het UWV dat het tonen van een “vreemd” doorkiesnummer bij de telefonische controle misleidend zou zijn. Blijkbaar, zo liet verzoeker weten, vreesde het UWV de achterdocht van een cliënt indien van een “vreemd” telefoonnummer werd gebeld. Verzoeker achtte het onjuist dat het UWV geen bevestiging van de vastgelegde informatie na het controlegesprek stuurde. Ook wenste verzoeker geen potentieel slachtoffer te worden van onjuiste, door derden gegeven, informatie of verkeerd vastgelegde informatie.

7. Gelet op de ontvangen reacties van het UWV en verzoekers commentaar daarop, zag de Nationale ombudsman aanleiding om het UWV op 24 april 2008 aanvullende vragen te stellen over de achtergrond van onaangekondigde controles, zoals de telefonische controle. Daarbij werd tevens een kopie van de brief van verzoeker van 22 maart 2008 aan het UWV overgelegd. Het UWV reageerde op 14 mei 2008 als volgt, waarbij de vraag van de Nationale ombudsman, voorafgaand aan het antwoord, werd herhaald:

"...

Hieronder treft u onze reactie aan op uw vraagstelling.

*1. In uw antwoord op vraag 2 geeft u aan dat het UWV de telefonische controles niet aankondigt. De reden hiervoor is controletechnisch van aard en is naar analogie van uw fysieke huisbezoeken die ook plaatsvinden zonder dat er van tevoren een afspraak wordt gemaakt. Het primaire doel van de telefonische controle is om de controlebeleving bij de cliënten van UVW te verhogen. Er is, zo begrijp ik uit uw antwoord, geen directe aanleiding nodig om een uitkeringgerechtigde telefonisch te controleren, de benaderde uitkeringsgerechtigden worden geheel willekeurig uit het bestand gehaald.*

(...).

*Inmiddels zijn er een aantal rechterlijke uitspraken gedaan waarin wordt gesteld dat een (on)aangekondigd huisbezoek bij een uitkeringsgerechtigde waarvoor geen bijzondere aanleiding is, een onaanvaardbare inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer (zie bijv. LJN BB 5534). Kunt u, in het licht van deze rechterlijke uitspraken, aangeven hoe u de telefonische controle en het eventuele daarop volgende huisbezoek beschouwt? Zijn deze uitspraken voor het UWV aanleiding om het beleid aan te passen en zo ja in welk opzicht?*

Uw interpretatie dat de telefonisch te controleren uitkeringsgerechtigden geheel willekeurig uit het bestand gehaald worden is niet correct. In onze eerdere reactie hebben wij gesteld dat "uit een bestand met te benaderen cliënten dagelijks een aantal cliënten wordt gebeld".

Dat bestand is echter geen "random"-bestand. Verschillende malen per jaar worden bestandsselecties gemaakt op basis van een methode van risicoanalyse. Die analyse is er op gericht op basis van een aantal selectiecriteria uitkeringsgerechtigden te signaleren waarbij een verhoogd risico op regelovertreding aan de orde is. Op basis van de aard en zwaarte van het ingeschatte risico wordt een keuze gemaakt voor een vorm van controle. De telefonische controle is een lichte vorm van controle. Er is dus wel degelijk een aanleiding voor de controle.

Het niet willen meewerken aan de telefonische controle is, opgeteld bij de al aanwezige risicofactor, aanleiding voor een iets zwaardere vorm van controle. Wij prefereren daarbij het huisbezoek boven een gesprek in een UWV vestiging om redenen van cliëntvriendelijkheid. De cliënt kan een controle aan huis zonder gevolgen voor zijn uitkering weigeren en zal dan alsnog worden uitgenodigd voor een bezoek aan het UWV.

De door u gememoreerde uitspraken van de CRvB hebben voornamelijk betrekking op controles in het kader van de Wet Werk en Bijstand. Bij deze soort huisbezoeken is vaak het door de CRvB vereiste noodzaakcriterium aanwezig, omdat het gaat om controles op gezinssituatie en woonsituatie die noodzakelijk werden geacht om het recht op uitkering te kunnen vaststellen. Deze uitspraken zien niet op de wijze van controle door UWV, waarbij



het huisbezoek ingezet wordt als een cliëntvriendelijke manier om een controle in het kader van de sociale verzekeringswetgeving uit te voeren. UWV heeft uiteraard wel kennis genomen van de uitspraken en haar medewerkers duidelijk geïnstrueerd dat controles aan (in) huis alleen op vrijwillige basis kunnen plaatsvinden. Voor zover de klant de UWV-inspecteur binnen laat en de controle laat uitvoeren is sprake van "informed consent". UWV ziet geen aanleiding om het huidige beleid te herzien.

*2. Eén van de speerpunten van het huidige kabinet is de administratieve lastenverlichting voor de burger. Uit uw antwoorden blijkt dat het UWV bij een telefonische controle de reeds bekende gegevens verifieert. Met andere woorden, er wordt opnieuw gevraagd naar gegevens die al bekend zijn. Kunt u een nadere toelichting geven of deze werkwijze past in de algemene inzet voor de administratieve lastenverlichting?*

UWV heeft op basis van haar taakstelling een controlerende rol. Die rol vullen we in onder andere door het uitvoeren van telefonische controles en huisbezoeken. Die controle is niet gericht op het verwerven van nieuwe gegevens, maar heeft ten doel de juistheid van de registratie te controleren.

In het kader van klantgerichtheid, maar natuurlijk ook kostenbeheersing, controleren we niet de volledige populatie, maar beperken we ons tot die populaties waarbij op basis van risicoanalyse een verhoogd risico op regelovertreding wordt geconstateerd. De vorm van die controle is afgestemd op de ingeschatte kans op regelovertreding. We zijn van mening dat een telefonische controle een klantgerichte vorm van controle is, waarbij de last voor de cliënt beperkt blijft (bijvoorbeeld qua tijdbesteding in vergelijking tot het invullen van formulieren of een huisbezoek)..."

8. Uit de reactie van het UWV bleek dat het bestand waaruit verzoeker was geselecteerd, was samengesteld op basis van een methode van risicoanalyse. Het UWV gaf geen nadere toelichting op de daarbij gehanteerde selectiecriteria en welke daarvan op verzoeker van toepassing waren. De behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman vroeg daarom op 6 juni 2008 aan het UWV om dit nader toe te lichten. In reactie daarop liet het UWV op 16 juni 2008 weten:

"...

(Verzoeker; N.o.) is geselecteerd voor een telefonische controle voor de WW op 23-07-2007.

Ter verhoging van de efficiëntie van de controles maakt UWV gebruik van risicoprofielen, bestaande uit diverse risicokenmerken.

De risicokenmerken en de uitsluitingcriteria, die we op dat moment gebruikten staan in de toelichting op de navolgende pagina's.

De risicokenmerken zijn gebaseerd op een statistische analyse (logistische regressie) van de controleresultaten uit het verleden. Als een kenmerk een statistische samenhang vertoont met geconstateerde regelovertreding, wordt het als een risicokenmerk beschouwd. Indien dit risicokenmerk van toepassing is, wordt de waarde op 1 gezet, anders staat de waarde op nul.

(Verzoeker; N.o.) voldeed op het moment van selectie aan de volgende risicokenmerken:

Cat\_leefvorm = 1 (alleenstaand)

Leeftijd\_57 = 1 (jonger dan 57 jaar) ( lees: Leeftijd\_56, verzoeker was op de selectiedatum 23 juli 2007, 56 jaar oud; N.o.)

De overige risicokenmerken waren niet van toepassing en stonden op nul.

Volgens de uit de logistische regressie voortgekomen formule, wordt een kansscore berekend. Deze was voor (verzoeker; N.o.) 60.

Vóór het maken van de selectie wordt de WW populatie gesorteerd op deze kansscore. Vervolgens selecteren we het benodigde aantal gevallen, te beginnen bij de hoogste kansscore. Zodoende kunnen we objectief en anoniem een selectie maken. Pas later worden de NAW gegevens bij de geselecteerde gevallen gezocht.

In de selectie, waarin (verzoeker; N.o.), liepen de kansscores van 83 tot 47.

(Verzoeker; N.o.) zat dus ergens in het midden. Bij kansscores van deze omvang spreken we van een licht verhoogd risico.

De selectie van (verzoeker; N.o.) is er dus op gebaseerd, dat uit de statistische analyse is voortgekomen, dat alleenstaanden en mensen jonger dan 57 jaar vaker regels overtreden, dan samenwonenden en mensen van 57 jaar of ouder.

Toelichting bij de risicoprofielen WW:

Kansscore:

De kansscore wordt bepaald door een formule, die de kans op regelovertreding uitdrukt op een schaal van 0 t/m 999, waarbij de individuele kenmerken ieder een eigen weging hebben.

De onderstaande kenmerken worden gebruikt bij het berekenen van het risico.

De kenmerken:

Toeslag:

Als iemand een toeslag heeft volgens de Toeslagen Wet, is er sprake van een verhoogd risico.

0 = geen toeslag, 1 = wel toeslag.

Cat aantal tkk:

Hoe vaker men in het verleden een overtreding heeft begaan, hoe hoger het risico.

We baseren de overtredingen op het aantal in CDF geregistreerde tekortkomingen in de laatste twee jaar.

0 = geen, 1 = één, 2 = twee, 3 = drie, 4 = vier en meer.

Cat leefvorm:

Alleenstaande vormen een hoger risico.

0 = gehuwd/samenwonend, 1 = alleenstaand.

Leeftijd 57:

Vanaf 57 jaar neemt het risico aanzienlijk af.

0 = vanaf 57 jaar en ouder, 1 = onder de 57 jaar.

Vervoluitkering:

Vervoluitkeringen vormen een hoger risico dan loongerelateerde uitkeringen.

0 = geen vervoluitkering, 1 = wel een vervoluitkering,

Samenloop met WAO

Bij samenloop met een WAO uitkering is er sprake van een verhoogd risico.

We baseren de samenloop op het voorkomen van een samenloopsignaal in het WW-systeem.

0 = geen samenloop, 1 = wel samenloop.

Ter informatie worden nog de volgende overige kenmerken geleverd:

KDU:

Er is sprake van een Kort Durende Uitkering.

0 = niet, 1 = wel

Zelfstandig:

Naast de WW uitkering is er sprake van werkzaamheden als zelfstandige. We baseren dit op het feit of iemand Omzet Belasting plichtig is, volgens opgave van de Belastingdienst.

0 = niet zelfstandig, 1 = wel zelfstandig.

Hercontrole:

Het geval is geselecteerd voor hercontrole.

0 = niet, 1 = wel

Uitsluitingen:

In de volgende situaties wordt een geval van selectie uitgesloten:

- wordt in de loop van de controleperiode 65;
- bereikt maxdatum in de loop van de controleperiode;
- postcode valt buiten Nederland;
- uitkering loopt, maar komt niet tot uitbetaling;
- heeft afgelopen twee jaar al een bijzondere controle gehad, zonder tekortkoming;
- heeft afgelopen jaar al een bijzondere controle gehad, met tekortkoming;
- zat afgelopen twee jaar al in de selectie WW en er is geen tekortkoming geconstateerd;
- zat afgelopen jaar al in de selectie WW en er is een tekortkoming geconstateerd;
- zat afgelopen twee jaar al in de selectie AG;
- zat in 2007 in de selectie TW-kinderbijslag;
- zat in 2007 of 2008 in de selectie zelfstandigen-aftrek..."

9. De reacties van het UWV van 14 mei en 16 juni 2008 werden vervolgens, met een begeleidende brief, op 8 juli 2008 aan verzoeker voorgelegd waarbij hem de gelegenheid werd geboden om hierop te reageren. Deze brief met bijlagen werd echter op

5 september 2008 retour afzender gestuurd, zonder een nadere toelichting. Hierop heeft de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman getracht verzoeker telefonisch te bereiken. Toen dit niet lukte is de gemeente waar verzoeker tot dan toe woonachtig was, benaderd met het verzoek om de meest recente adresgegevens van verzoeker. Deze waren echter niet bekend. Verzoeker heeft niet meer gereageerd.

## II. Beoordeling

10. Het redelijkheidsevereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit betekent dat het UWV bij zijn taak om de correcte verstrekking van uitkeringen te controleren, die middelen moet inzetten die voor de burger het minst belastend zijn.

11. Het UWV heeft aangegeven dat bij de telefonische controle de nummerweergave is afgeschermd. De reden hiervoor is dat het technisch niet mogelijk is om het bekende algemene 0900-nummer weer te geven. Het alternatief zou zijn dat de uitkeringsgerechtigde een lokaal telefoonnummer ziet weergegeven. Dit is naar de mening van het UWV niet wenselijk omdat dit nummer bij de uitkeringsgerechtigde onbekend is en daardoor voor verwarring zou kunnen zorgen. Daarnaast past het niet in het door het UWV gekozen beleid om via een centraal nummer telefonisch bereikbaar te zijn. De Nationale ombudsman kan het UWV in redelijkheid volgen in deze overwegingen. Immers, als de uitkeringsgerechtigde een onbekend lokaal nummer weergegeven ziet, zal dit net zo min als een UWV-nummer worden herkend als een afgeschermd nummer. Voorts is gebleken dat het voor de uitkeringsgerechtigde mogelijk is om de volgende dag met het 0900-nummer te bellen en zo te verifiëren of het UWV inderdaad heeft gebeld. Hiermee heeft de uitkeringsgerechtigde een controlemogelijkheid. Tot slot bestaat de mogelijkheid om met de KCC-medewerker een terugbelafpraak te maken. De Nationale ombudsman acht de keus van het UWV om het nummer af te schermen dan ook niet onredelijk, temeer nu er voor de uitkeringsgerechtigde een controlemogelijkheid of de mogelijkheid van het maken van een terugbelafpraak bestaat. Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

12. Het doel van de telefonische controle is, zo blijkt uit het voorgaande, de juistheid van de reeds bekende gegevens te controleren. Om vast te stellen of de KCC-medewerker inderdaad de juiste persoon aan de lijn heeft, wordt aan het begin van het gesprek een aantal controlevragen gesteld. Het UWV erkent dat hiermee niet voor 100% zekerheid kan worden gegarandeerd. Als een gegeven antwoord niet overeenkomt met de bekende gegevens, dan volgt nader onderzoek. Enkel een afwijkend antwoord tijdens een telefonische controle zal daarom nooit tot een aanpassing in de uitkeringssituatie leiden. Vanwege deze werkwijze wordt de eventuele risico's, indien een derde de telefoon van de beoogde uitkeringsgerechtigde beantwoordt, weggenomen. Immers, er zal altijd nader onderzoek plaatsvinden alvorens er in de uitkeringssituatie wijzigingen worden aangebracht. De Nationale ombudsman is daarom van mening dat de rechten van de

uitkeringsgerechtigden voldoende worden gewaarborgd. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

13. Het UWV heeft laten weten dat er na afloop van de telefonische controle geen schriftelijke bevestiging wordt verstuurd van hetgeen is vastgesteld. De reden hiervan is, zo laat het UWV weten, dat slechts wordt vastgelegd wat de uitkeringsgerechtigde antwoordt en dat er dus niets wordt vastgesteld. Daarnaast zal een afwijkend antwoord (of verkeerde vastlegging van een antwoord) altijd leiden tot nader onderzoek. Overigens heeft het UWV laten weten dat sinds 1 februari 2008 het beleid is aangepast. Vanaf die datum worden uitkeringsgerechtigden ook geïnformeerd indien door een controle geen onregelmatigheden zijn vastgesteld. Aangezien een afwijkend antwoord of een verkeerd vastgelegd antwoord altijd zal leiden tot nader onderzoek, acht de Nationale ombudsman het in beginsel niet noodzakelijk dat een uitkeringsgerechtigde na afloop van een (telefonische) controle een schriftelijke bevestiging ontvangt. Wel is het, vanuit het oogpunt van klantvriendelijkheid, voor de uitkeringsgerechtigde wellicht van toegevoegde waarde aangezien men dan zeker weet dat een en ander correct is verwerkt. De Nationale ombudsman heeft dan ook met instemming kennis genomen van het gewijzigde beleid per 1 februari 2008. De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

#### Slotbeschouwing

Het is een van de taken van het UWV om de toegekende uitkeringsrechten te controleren. Hiertoe maakt het UWV gebruik van een aantal controlemiddelen, zoals het afleggen van een huisbezoek of een telefonische controle. Dit onderzoek richtte zich op de telefonische controle. Gebleken is dat het UWV op basis van een aantal, op grond van ervaringen geformuleerde, risicofactoren uitkeringsgerechtigden selecteert die vervolgens telefonisch worden benaderd. Deze vorm van controleren brengt voor de burger de minste ongemakken met zich mee. Ook zal een afwijkend antwoord nooit direct leiden tot gevolgen voor de uitkeringssituatie maar zal eerst nader onderzoek worden gedaan. Op die manier worden ook de gevolgen, indien een willekeurige derde de vragen beantwoordt, zo veel mogelijk beperkt. Ondanks het feit dat een controle door het UWV altijd meer of minder ongemak voor de burger met zich mee zal brengen, oordeelt de Nationale ombudsman deze wijze van controleren redelijk. Hiermee wordt de burger zo min mogelijk belast met de controle door het UWV. De wijze waarop de telefonische controle wordt uitgevoerd is dan ook niet in strijd met het redelijkheidsvereiste.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam is niet gegrond.

#### Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen sinds 1 februari 2008 uitkeringsgerechtigden ook informeert indien tijdens een controle geen onregelmatigheden zijn geconstateerd.

## Onderzoek

Op 13 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 8 november 2007, van de heer D. te Geldrop, 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 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.

Tijdens het onderzoek kregen het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker heeft na 8 juli 2008 niet meer gereageerd en was niet meer woonachtig op zijn laatst bekende adres. Zijn nieuwe adresgegevens zijn onbekend.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de bevindingen te reageren. Verzoeker is, vanwege onbekende woon- en verblijfplaats, na 8 juli 2008 niet meer aangeschreven.

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.

### Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift met bijlagen, gedateerd 8 november 2007.
2. Telefoonnotitie van het gesprek tussen verzoeker en de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman, gedateerd 7 december 2007.

3. Reactie van het UWV, gedateerd 4 februari 2008, op de voorgelegde klacht en de gestelde vragen.
4. Aanvullende reactie van het UWV, gedateerd 10 maart 2008
5. Reactie van verzoeker, gedateerd 22 maart 2008, op de ontvangen reacties van het UWV.
6. Reactie van het UWV, gedateerd 14 mei 2008, op de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman van 24 april 2008.
7. Aanvullende reactie van het UWV, gedateerd 16 juni 2008.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

Zie onder Beoordeling.