



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) onduidelijke en tegenstrijdige informatie verstrekt over de terugvordering van teveel betaalde WAO-uitkering en toezeggingen over de wijze van terugbetalen niet nakomt.

BEoordeling

Algemeen

Verzoekster had tot eind 2007 recht op een (gedeeltelijke) WAO-uitkering. Naast deze uitkering ontving zij soms een WW-uitkering, afgewisseld met loon uit arbeid. Die samenloop van uitkeringen en loon leidde af en toe tot terugvorderingen en nabetalingen. Een van die terugvorderingen uit 2006 staat aan de basis van de huidige klacht en ging over het volgende. Verzoekster betaalde een WW-terugvordering binnen hetzelfde kalenderjaar op 29 november 2006 netto aan het UWV terug. Deze betaling werd niet tijdig verwerkt en het UWV vorderde daarom het verschil tussen de bruto vordering en het netto terugbetaalde bedrag in 2007 alsnog van verzoekster terug. Verzoeksters bezwaar werd niet ontvankelijk verklaard, maar het UWV kwam haar later, na een klachtprocedure, alsnog tegemoet. De bruto WW-terugvordering van € 1.491,83 mocht met € 1.100 netto worden terugbetaald. Dit bedrag van € 1.100 werd door verzoekster voldaan. Later hield het UWV toch het verschil tussen beide bedragen, € 391,83, op de lopende WAO-uitkering van verzoekster in.

In oktober 2007 ontstond een nieuwe vordering van bruto € 1.139,88 (WAO en invaliditeitspensioen). Over deze vordering had verzoekster in het kader van de klachtafhandeling over de WW-terugvordering uit 2006 overleg met een medewerker van het UWV. Op 12 oktober 2007 schreef het UWV dat verzoekster deze vordering ook netto mocht terugbetalen. Na vermindering met het bovenvermelde ten onrechte ingehouden bedrag van € 391,83 bedroeg de vordering netto € 332,02. Dit bedrag ontving het UWV in november 2007 van verzoekster.

I. Bevindingen

1. Op 23 juni 2008 schreef verzoekster de Nationale ombudsman dat zij zonder enige toelichting op 20 juni 2008 een terugbetalingsvoorstel had ontvangen van het UWV. Het ging om een bedrag van € 416,03. De volgende dag al ontving zij een betalingsherinnering met het verzoek binnen 15 dagen te betalen. Omdat het voorstel een bezwaarclausule bevatte maakte verzoekster bezwaar, maar betaalde wel onder protest het gevorderde bedrag aan het UWV.

2. De klacht over het ontbreken van een toelichting bij het betalingsvoorstel en de te snelle aanmaning werd op 6 augustus 2008 in het kader van de kenbaarheid voor primaire klachtbehandeling aan het klachtenbureau van het UWV doorgestuurd.

3. Op 12 augustus 2008 liet het UWV de Nationale ombudsman weten van mening te zijn dat de zaak al rechtgetrokken was. De behandelend medewerker had de volgende toelichting gegeven aan het klachtenbureau van het UWV:

"Ik ben op onderzoek uitgegaan naar de herkomst van de vordering die wij nog op betrokkene hadden ('hadden' omdat deze inmiddels is voldaan).

Het gaat om een bedrag van € 416,03. Onderzoek heeft aangetoond dat dit bedrag correct is. Graag leg ik je dit uit.

In 2006 was sprake van een vordering ad. € 1.491,63 bruto. Betrokkene heeft dit bedrag NETTO mogen terugbetalen. In december is toen € 1100,- binnengekomen bij UWV. Het verschil € 391,93 betrof de loonheffing die intern gecorrigeerd zou moeten worden met de jaaropgave 2006.

Vreemd genoeg is dit via de jaaropgave 2007 gecorrigeerd. Boekhoudkundig levert dit een voordeel op voor het fiscale jaar '07. Er is dan sprake van een meevaller omdat er een tegoed ontstaat.

In 2007 ontstaat weer een nieuwe vordering van bruto € 1.139,88.

Het 'zwevende' tegoed van € 391,83 wordt op de nieuwe vordering verlaagd. Er resteert een vorderingsbedrag van € 748,05.

Op 25 oktober 2007 ontvangen wij van betrokkene een terugstorting van € 332,02.

Hierdoor resteert een vorderingsbedrag van € 416,03.

Van dit bedrag heeft betrokkene een beslissing gekregen. Op 28 juli is dit binnengekomen.

De vordering is '0'. "

Het UWV zond deze reactie aan de Nationale ombudsman die het daarna aan verzoekster doorzond.

4. Op 27 augustus 2008 meldde verzoekster de Nationale ombudsman dat zij van het UWV een reactie op haar bezwaar en haar klacht had ontvangen. Verzoekster was teleurgesteld omdat het UWV niet inging op de kern van de klacht, dat zij erop mocht vertrouwen dat met haar betaling van € 332,02 de vordering reeds in november 2007 volledig was voldaan. Deze afspraak was haar immers op 12 oktober 2007 schriftelijk bevestigd door het UWV.

Verzoekster zond de Nationale ombudsman kopieën van de beslissing op bezwaar van 11 augustus, een inkomensoverzicht van 22 augustus 2008 en een brief van 15 augustus 2008 met excuses van het UWV voor het onterecht zenden van een aanmaningsbrief zo

kort na het versturen van de "terugvorderingsbeslissing".

Het bezwaar van verzoekster tegen de terugbetaling van het bedrag van € 416,03 was niet ontvankelijk omdat het geen voor bezwaar vatbaar besluit betrof, maar een herhaling van een beslissing met eventueel geringe aanpassingen die geen zelfstandig rechtsgevolg in het leven roepen.

5. Later meldde verzoekster de Nationale ombudsman nog dat uit haar bankafschriften bleek dat zij op 21 september 2007 voor het laatst een betaling van € 242,45 van het UWV had ontvangen. Haar laatste betaling (in 2007) aan het UWV was van 25 oktober 2007. Het bedrag van € 416,03 was dus geen nieuwe vordering en had geleid tot de (schriftelijk bevestigde) afspraken van oktober 2007 niet van haar teruggevorderd mogen worden, zo meende zij.

6. Op 9 oktober 2008 schreef de Nationale ombudsman de klachtenbehandelaar van het UWV dat verzoekster het niet eens was met het UWV, omdat zij vond dat zij mocht vertrouwen op de toezegging van het UWV dat met betaling van € 332,02 er geen vordering meer op haar resteerde. Een kopie van de brief van 12 oktober 2007 van het UWV aan verzoekster werd als bijlage meegezonden, met het verzoek om dit punt bij de uitvoeringsafdeling aan te kaarten. In die brief stond onder meer het volgende:

"In 2006 hebben wij ingestemd met het op netto-basis terugstorten van een vorderingsbedrag van bruto € 1.491,83. U heeft toen € 1.100,- aan ons terugbetaald, waarvoor dank.

Helaas heeft een van de medewerkers dit niet onderkend en alsnog twee maal een bedrag van resp. € 200,- en 191,83 ingehouden op de bruto-uitkering.

Wij zullen dit corrigeren via de loonheffing 2007. Hierdoor ontstaat een tegoed van in totaal € 391,83.

Omdat in 2007 sprake is van een nieuwe vordering, zullen wij dit bedrag hierop verminderen. Dit vraagt wel om enige uitleg:

De nieuwe vordering is € 1.139,88 bruto. Omgerekend naar netto (u mag weer netto terugbetalen) is dit € 723,85. Hierop verminderen wij € 391,83 waardoor resteert € 332,02.

Dit laatste bedrag wensen wij terug te ontvangen."

7. In overleg met de klachtenbehandelaar van het UWV ontving de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 10 december 2008 een concept antwoord van de uitvoeringsafdeling. De betrokken medewerker zou hier vervolgens een toelichting op willen geven. Het antwoord bevatte onder meer het volgende:

"Waarom het gebeurd is onbekend, maar in juni en juli 2007 wordt op de ex-vordering van € 1.491,83 achtereenvolgens € 200,00 en € 191,83 ingehouden, terwijl die al lang en breed is afgelost.

In oktober 2007 ontstaat weer een nieuwe vordering van bruto € 1.139,88 aan WAO en invaliditeitspensioen.

De bedragen die ten onrechte zijn ingehouden, € 200,00 en € 191,83 worden gebruikt om ambtshalve te verrekenen met de nieuwe vordering.

Voorts komt UWV met betrokkene overeen om het restant middels een terugstorting af te lossen. In november komt retour € 332,02 en in juli 2008 € 416,03. Met de bruto terugbetaling van een bruto vordering is deze op '0' gekomen.

(...)

In principe worden alle vorderingen bruto vastgesteld en dus ook verrekend of bruto terugbetaald. Omdat de nieuwe vordering ontstaan was in oktober 2007 hadden wij betrokkene (onderhands) de kans moeten geven om netto terug te betalen. Dit was immers ook al in het voorgaande jaar het geval. Na (bruto) vermindering met de bedragen uit juni en juli (200,00 en 191,83) resteerde nog een bruto bedrag van € 748,05 dat in twee tranches bruto is teruggestort, namelijk in november € 332,02 en in 2008 nog eens € 416,03. De fiscale schade beperkt zich tot het jaar waarin de vordering is ontstaan en waarin netto teruggestort had mogen worden maar waarin uiteindelijk sprake was van een bruto terugstorting (332,02).

(...)

Resumerend: via terugstortingen en verrekening zijn alle vorderingen, bruto en netto afgelost. "

8. Op 11 december 2008 liet de Nationale ombudsman het UWV weten dat een nadere toelichting op het concept gewenst was, omdat in het antwoord niets stond over de toezegging van het UWV dat de vordering kon worden voldaan met netto betaling van € 332,02.

9. Op 15 december 2008 nam de behandelend medewerker van het UWV telefonisch contact op met de medewerkster van de Nationale ombudsman.

Duidelijk werd dat het UWV de afspraak met verzoekster uit 2007 vergeten leek te zijn. Hoewel de brief van 12 oktober 2007 met de toezegging dat verzoekster netto € 332,02 mocht terugbetalen door hem was opgesteld, was het de betrokken medewerker niet duidelijk waarom zij dit bedrag in het najaar van 2007 aan het UWV terugbetaalde. Een verklaring voor het alsnog bruteren van de vordering nadat verzoekster volgens afspraak

tijdig netto had betaald, bleef ook uit.

10. Op 18 december 2008 berichtte de Nationale ombudsman het UWV dat de telefonische toelichting en de hele gang van zaken rond deze terugvordering aanleiding gaf om het onderzoek voort te zetten en met een rapport af te ronden.

11. Als reactie zond het UWV de Nationale ombudsman op 31 december 2008 een brief waarin de zienswijze van het UWV op de kwestie nader werd toegelicht.

In deze brief werd eerst ingegaan op de gang van zaken rond de terugvordering uit 2006, waarbij de netto terugbetaling door verzoekster in 2006 gedaan pas in 2007 (aanvankelijk onjuist, want als bruto in plaats van netto terugbetaling) werd verwerkt.

Over het gevolg daarvan op de WAO-vordering uit 2007 schreef het UWV onder meer het volgende:

"Deze bedragen zijn kennelijk in de boekhouding geparkeerd, en nadien, in oktober 2007 aangewend ter vermindering van de in deze maand ontstane bruto vordering van € 1139,88. Er resteerde ultimo oktober 2007 dus nog een bruto vordering van € 1139,88 -/- € 391,83 = € 748,05.

Betrokkene heeft in (2007 en; N.o.) 2008 zelf gestort € 332,02 en € 416,03. Deze bedragen zijn kennelijk aangemerkt als bruto terugstorting. En als zodanig verwerkt. De bruto vordering is hierdoor dus vereffend.

Wij hebben de cliënt blijkbaar toegezegd dat zij dit bedrag omgerekend naar netto (dit is ook naar onze mening niet € 332,02) aan ons had mogen terugbetalen.

Dit is echter niet daadwerkelijk gebeurd. Beide bedragen zijn, zoals gezegd, verwerkt als bruto terugstorting.

Niet conform afspraak, maar daar is thans niets meer aan te doen.

(...)

Betrokkene was in de veronderstelling dat dit werd aangewend als een netto-terugstorting in het lopende fiscale jaar. Helaas vond de afboeking van de € 332,02 plaats op het bruto-restbedrag van € 748,05.

Wat er toen nog resteerde van de vordering was € 416,03 (bruto dus). Dit bedrag heeft betrokkene eveneens aan UWV terugbetaald.

U constateert terecht dat UWV niet juist heeft gehandeld. UWV heeft betrokkene de mogelijkheid geboden om netto terug te betalen. Dit heeft zij deels ook gedaan (met de betaling ad. € 332,02). Indien deze eerste terugstorting van € 332,02 zou zijn gebruteerd,

was logischerwijs een lager bedrag aan vordering overgebleven dan € 416,03."

Tot besluit schreef het UWV dat verzoekster een claim bij het UWV kan indienen wanneer zij meent aantoonbare schade geleden te hebben.

12. Verzoekster werd in de gelegenheid gesteld op de brief van het UWV te reageren. Van deze gelegenheid maakte zij geen gebruik.

II. Beoordeling

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 het bestuursorgaan een concrete schriftelijke toezegging (voortkomend uit een klachtprocedure) dat met de betaling van een netto bedrag een vordering is voldaan moet nakomen.

14. De Nationale ombudsman stelt vast dat het UWV verzoekster op 12 oktober 2007

schriftelijk toestond een vordering uit 2007 netto terug te betalen en dat verzoekster het netto bedrag (€ 332,02) in 2007 daadwerkelijk aan het UWV heeft betaald. Het UWV verwerkte deze betaling echter niet netto maar bruto, waardoor er in 2008 alsnog een bedrag van € 416,03 van verzoekster werd teruggevorderd (en door haar onder protest terugbetaald). De informatie die verzoekster over de (terugbetaling van de) vordering werd verstrekt was onduidelijk.

Uit zowel de schriftelijke als telefonische toelichting van het UWV blijkt dat de oorzaak van het probleem is dat de afspraak met verzoekster over de terugbetaling van de vordering niet (goed) is geregistreerd. Daardoor werd de terugstorting op 25 oktober 2007 van € 332,02 door verzoekster binnen het UWV niet herkend als de (overeengekomen) netto betaling waarmee de vordering volledig afgelost werd.

15. Nu verzoekster conform de afspraak de vordering had voldaan, had het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman in 2008 niet alsnog een bruto bedrag van haar mogen terugvorderen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk. Nu het UWV ten onrechte in 2008 € 416,03 van verzoekster heeft teruggevorderd ziet de Nationale ombudsman aanleiding om op dit punt een aanbeveling te doen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam is gegrond wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om aan verzoekster het bedrag van € 416,03 dat zij onder protest betaald heeft, terug te betalen en medewerkers te wijzen op het belang van vastleggen van gemaakte afspraken.

Het UWV deelde de Nationale ombudsman bij brief van 4 juni 2009 mee dat het bedrag aan verzoekster zal worden kwijtgescholden. Tevens zijn de betrokken medewerkers gewezen op het vastleggen en het nakomen van afspraken.

Onderzoek

Op 24 juli 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw K. te Krommenie, 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 UWV verzocht op de bevindingen te reageren. Het UWV deelde mee akkoord te gaan met het verslag van bevindingen.

Ook verzoekster werd in de gelegenheid gesteld op de bevindingen te reageren. Zij deelde telefonisch mee dat zij akkoord ging met het verslag van bevindingen.

Informatieoverzicht

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

Dossiers Nationale ombudsman 2007.05360 en 2007.08671 over WW-terugvordering uit 2006.

Brief van verzoekster van 24 juli 2008 met bijlagen waaronder:

Brief van 12 oktober 2007 van UWV aan verzoekster.

E-mail van UWV aan Nationale ombudsman van 12 augustus 2008.

Beslissing op bezwaar van 11 augustus 2008 en herstelbeslissing op bezwaar van 2 september 2008.

Excuusbrief van 15 augustus 2008 van UWV aan verzoekster.

Concept antwoord van UWV van 10 december met telefonisch toelichting van 15 december 2008.

Brief van UWV van 31 december 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond