



Rapport

h2>Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Heerlen zich onvoldoende klantgericht heeft opgesteld.

Beoordeling

I Bevindingen

1. Verzoekster werkte voor 32 uur per week bij een universiteit totdat zij op 27 januari 2004 ziek werd. De universiteit diende de eerste 104 weken haar loon door te betalen.

Verzoekster had volgens de tussen haar en de universiteit geldende afspraken de eerste 18 maanden van haar ziekteperiode recht op 100% van haar loon. Daarna, dus vanaf juli 2005, had zij recht op 80% van haar loon tot het moment dat zij 104 weken ziek zou zijn. Op 24 januari 2006 was verzoekster 104 weken ziek bij de universiteit. Naast haar baan bij de universiteit werkte verzoekster ook nog vier uur per week bij een gymnasium. Bij die werkgever werd verzoekster op 7 oktober 2004 ziek. Verzoekster had bij deze werkgever voor een periode van 12 maanden recht op 100% van haar loon, dus tot oktober 2005. Vanaf oktober 2005 had zij recht op 70% van haar loon totdat zij 104 weken ziek zou zijn. Op 5 oktober 2006 was verzoekster 104 weken ziek bij het gymnasium. Per 24 januari 2006 kon verzoekster in aanmerking komen voor een loongerelateerde WIA-uitkering van 70%, omdat bij het vaststellen van de eerste dag van het WIA-recht de allereerste ziektedag bepalend is, ongeacht of men bij een andere werkgever later ziek wordt. In verzoeksters geval was de eerste WIA-dag dus 24 januari 2006. Omdat verzoekster ondanks haar arbeidsongeschiktheid in dienst bleef van zowel de universiteit als het gymnasium, zou de WIA-uitkering door het UWV via de werkgevers uitbetaald worden. De werkgevers zouden dan de WIA-uitkering doorbetalen aan verzoekster en het deel van het loon dat boven de WIA-uitkering zou uitkomen, zou de werkgever, als aanvulling op de WIA-uitkering aan verzoekster moeten betalen.

2. Bij beslissing van 16 november 2006 kende het UWV verzoekster een WIA-uitkering toe met ingang van 24 januari 2006. De hoogte van haar WIA-recht werd bepaald door zowel haar dagloon bij de universiteit als haar dagloon bij het gymnasium. Omdat verzoekster op 24 januari 2006 nog geen 104 weken ziek was bij het gymnasium en via die werkgever nog gewoon loon ontving, diende het UWV vanaf die datum alleen nog maar het gedeelte van de WIA-uitkering op basis van het dagloon bij de universiteit betaalbaar te stellen.

Verzoeksters loon bij de universiteit was hoger dan het gedeelte van de WIA-uitkering, waarop zij op basis van het dagloon van de universiteit recht had. De universiteit diende vanaf 24 januari 2006 dan ook naast de doorbetaling van de WIA-uitkering nog aanvullend loon aan verzoekster te betalen. Op 5 oktober 2006 was verzoekster ook bij het gymnasium 104 weken ziek. Vanaf die datum zou ook het gedeelte van de WIA-uitkering op basis van het dagloon van het gymnasium door het UWV uitbetaald moeten worden. Dit

gedeelte zou door het UWV via het gymnasium aan verzoekster moeten worden uitbetaald. Het gymnasium hoefde geen aanvullend loon te betalen, omdat het loon waar verzoekster bij het gymnasium recht op had even hoog was als de WIA-uitkering. Per 1 april 2007 eindigde het dienstverband van verzoekster bij het gymnasium, waardoor het UWV vanaf die datum geen WIA-uitkering meer via het gymnasium zou hoeven te betalen. Het UWV wees verzoekster er in de toekenningsbeslissing van 16 november 2006 op dat het UWV de WIA-uitkering niet aan twee werkgevers kon overmaken en daarom zou het UWV de WIA-uitkering verrekenen met de werkgevers. Daarna zou het UWV de WIA-uitkering rechtstreeks aan verzoekster betalen.

3. Medio 2007 belde het UWV verzoekster met de mededeling dat zij nog recht had op een bedrag van € 17.735 aan WIA-recht over de periode 24 januari 2006 tot 1 september 2007. Het UWV wilde dit bedrag aan haar overmaken. Verzoekster liet hierop in het telefoongesprek weten dat dit bedrag voor haar werkgevers bedoeld moest zijn en gaf aan het geld niet op haar rekening te willen ontvangen. Zij had namelijk vanaf 24 januari 2006 maandelijks een loonbetaling van haar werkgevers ontvangen. Bij een brief van 25 oktober 2007 gericht aan verzoekster bevestigde het UWV echter dat zij recht had op een nabetaling in het kader van de WIA. Uit de specificatie, die het UWV bij de brief had meegezonden, bleek niet welk deel van het bedrag betrekking had op welke van de twee werkgevers. In oktober 2007 kreeg verzoekster het bedrag van € 17.735 op haar rekening gestort, zonder nadere uitleg wat zij met het bedrag moest doen of op welke werkgever welk deel betrekking had. De ontvangst van dit bedrag in 2007 leidde bij verzoekster na aangifte bij de Belastingdienst over het jaar 2007 tot een (hogere) aanslag, omdat verzoekster door de nabetaling over 2007 plotseling meer inkomsten had ten opzichte van voorgaande jaren. In reactie op het ontvangen bedrag liet verzoeksters advocaat het UWV op 24 januari 2008 weten dat verzoekster dit bedrag niet op haar rekening wenste te ontvangen, omdat dit bedrag eigenlijk voor haar werkgevers bestemd was. Omdat een inhoudelijke reactie van het UWV op dit schrijven uitbleef, wendde verzoekster zich op 24 april 2008 tot de Nationale ombudsman. Zij klaagde erover dat het UWV € 17.735 aan haar had overgemaakt zonder verder uit te leggen hoe dit bedrag was opgebouwd en hoe zij dit bedrag met haar werkgevers diende te verrekenen. Bovendien had zij het UWV laten weten dat zij het bedrag niet wilde ontvangen en toch stortte het UWV het bedrag op haar rekening. De Nationale ombudsman constateerde dat verzoekster haar klacht nog niet bij het UWV zelf had ingediend. Om die reden zond de Nationale ombudsman verzoeksters klacht door naar het UWV met het verzoek deze in behandeling te nemen en na te gaan of er een oplossing mogelijk was.

4. Het UWV reageerde op 30 juli 2008 inhoudelijk op verzoeksters klacht. Het UWV gaf aan dat de WIA-uitkering van verzoekster in eerste instantie ten onrechte was geschorst door een procesbegeleider bij het UWV Utrecht. Toen verzoeksters dossier werd overgedragen aan het UWV Heerlen kwam de behandelend medewerkster aldaar er achter dat verzoeksters WIA-recht over de periode 24 januari 2006 tot 1 september 2007

noch aan verzoekster noch aan de twee werkgevers uitbetaald was. Omdat verzoekster twee werkgevers had, was het UWV verplicht om dit bedrag rechtstreeks aan verzoekster uit te betalen. Het UWV liet verzoekster weten dat zij het bedrag van € 17.735 zelf diende te verrekenen met haar werkgevers en dat het UWV hierin geen rol kon spelen. Het enige wat het UWV zou kunnen doen, zo gaf het aan, was verzoeksters werkgevers helpen met de berekening van de te verrekenen bedragen. Indien verzoekster of haar werkgevers deze hulp wensten, konden zij zich bij het UWV melden. Het UWV verklaarde verzoeksters klachten over de onzorgvuldigheden in de dienstverlening (het ten onrechte schorsen en het in eerste instantie niet uitbetalen van de WIA-uitkering) gegrond. Het UWV zou voor verzoekster nog nagaan waarom haar WIA-uitkering überhaupt geschorst was en haar hierover op de hoogte stellen. Afsluitend merkte het UWV op dat verzoekster voor de kosten, die zij als gevolg van deze kwestie had gemaakt, een claim kon indienen bij het UWV. Naar aanleiding hiervan zou verzoekster dan een aparte beslissing van het UWV ontvangen.

5. Op 23 september 2008 wendde verzoekster zich wederom tot de Nationale ombudsman, omdat zij niet tevreden was met de reactie van het UWV. Verzoekster liet weten dat het UWV weliswaar haar klachten gegrond had verklaard, maar dat zij nog steeds bleef zitten met een bedrag van € 17.735 zonder te weten hoe zij dit zou moeten verrekenen met haar werkgevers. Verzoekster gaf namelijk aan dat zij naar aanleiding van de klachtafhandelingsbrief contact had opgenomen met het UWV, waarbij zij het UWV had verzocht om haar te helpen bij het maken van de berekening. In reactie hierop had het UWV verzoekster meegedeeld haar niet te kunnen helpen. Na wat aandringen van haar kant, zo gaf verzoekster aan, had het UWV haar laten weten dat het UWV de berekening wel kon maken, maar dat het teveel tijd zou gaan kosten. Bovendien liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij nog niet van het UWV had vernomen waarom haar WIA-uitkering überhaupt was geschorst. Ter afsluiting liet verzoekster weten dat zij een claim zou gaan indienen voor de door haar gemaakte kosten, waaronder advocaatkosten. Op 6 oktober 2008 diende verzoekster deze claim ter hoogte van € 1.019 bij het UWV in. Het UWV bevestigde op 16 oktober 2008 met een brief de ontvangst van de ingediende claim.

6. De Nationale ombudsman stelde een onderzoek in en verzocht het UWV op 23 oktober 2008 om uitleg te geven waarom de toezegging in de klachtafhandelingsbrief van 30 juli 2008 om verzoekster te helpen bij het verrekenen van de nabetaling met de werkgevers en de toezegging om verzoekster te laten weten waarom haar WIA-uitkering in eerste instantie was geschorst nog niet was nagekomen. Het UWV gaf in reactie hierop aan dat de klachtenambassadeur eerder naar aanleiding van de klachten die verzoekster zelf had ingediend bij het UWV Utrecht de vraag had uitgezet waarom de uitkering geschorst was geweest. Hierop was echter nog niet gereageerd en de klachtenambassadeur had de vraagstelling niet 'bewaakt' en ook verzaakt om verzoekster op de hoogte te stellen van de stand van zaken. Het UWV zou alsnog navraag doen bij het UWV Utrecht. Het UWV gaf

ook aan bereid te zijn de werkgevers te helpen met de verrekening van de nabetaling en dat het een eerder verzoek van verzoekster om hulp niet had geweigerd. Een dergelijk verzoek was bij het UWV namelijk niet bekend. De Nationale ombudsman was ontevreden over de onvolledige reactie van het UWV. Kort daarna liet het UWV weten dat er geen sprake was geweest van een schorsing van de WIA-uitkering, maar van een reservering van de uitkering om deze met de werkgevers te kunnen verrekenen. Omdat beide werkgevers het loon aan verzoekster hadden doorbetaald, moest het UWV de nabetaling naar rato aan de werkgevers overmaken, zo gaf het UWV aan. Helaas was er toen de fout gemaakt door de nabetaling ter hoogte van € 17.735 aan verzoekster zelf over te maken, zo sloot het UWV de beantwoording af.

7. In reactie op de antwoorden van het UWV liet verzoekster weten dat zij het UWV expliciet had laten weten de nabetaling niet te willen ontvangen. Zij had ook geweigerd een machtiging voor ontvangst van het bedrag te ondertekenen, toen het UWV haar hier om had gevraagd. Ook betwistte zij dat het UWV niet geweigerd zou hebben haar te helpen met de verrekening. Dit had de klachtenambassadeur haar namelijk zelf telefonisch laten weten. Ter afsluiting liet verzoekster weten dat zij eind november 2008 een brief van het UWV had gehad met een specificatie van de nabetaling. Het ging om een specificatie, die niet uitgesplitst was naar werkgever. Bovendien was er in de specificatie geen verwijzing opgenomen dat deze opgemaakt was naar aanleiding van het onderzoek door de Nationale ombudsman. De reactie van het UWV en de reactie van verzoekster was voor de Nationale ombudsman reden het UWV medio december 2008 nadere vragen te stellen. Het UWV werd gevraagd waarom het pas in oktober 2007 actie had ondernomen naar aanleiding van een reservering van de WIA-uitkering in januari 2006. Ook werd het UWV gevraagd in welke zin er sprake was van het maken van een fout door de nabetaling aan verzoekster over te maken. Immers, verzoekster had ondanks herhaalde verzoeken van het UWV aangegeven het geld niet te willen ontvangen en had zelfs geweigerd een machtiging daartoe te ondertekenen. Tevens vroeg de Nationale ombudsman het UWV hoe het kon dat het UWV stelde dat verzoekster geen hulp bij de verrekening was geweigerd, nu verzoekster had laten weten dat de betrokken klachtenambassadeur van het UWV haar telefonisch had meegedeeld dat het UWV de berekening wel kon maken, maar dat dit teveel tijd zou gaan kosten. Ter afsluiting vroeg de Nationale ombudsman met welke reden de nieuwe specificatie eind november 2008 naar verzoekster was gestuurd. De Nationale ombudsman verzocht het UWV, naast de beantwoording van zijn vragen, alsnog over te gaan tot het opstellen van een specificatie van de nabetaling waaruit zou blijken welk deel van de nabetaling voor welke werkgever bestemd was en deze specificatie op te sturen naar de Nationale ombudsman.

8. Naar aanleiding van de nadere vraagstelling van de Nationale ombudsman liet het UWV het volgende weten. Het dossier van verzoekster was pas in juni 2007 van het UWV Utrecht naar het UWV Heerlen gestuurd. Het UWV erkende dat het dossier te lang was blijven liggen bij het UWV Utrecht. Het UWV benadrukte verder dat het voor het UWV niet

mogelijk was om een dergelijke nabetaling rechtstreeks uit te betalen ingeval er sprake is van meerdere werkgevers. Om die reden moest de nabetaling alsnog aan verzoekster uitbetaald worden. Het UWV gaf verder aan dat de betrokken klachtenambassadeur ontkende tegen verzoekster gezegd te hebben dat het UWV de berekening niet wilde maken. De klachtenambassadeur zou echter inmiddels de betrokken UWV-afdeling verzocht hebben de berekening alsnog te maken. Voor wat betreft de specificatie, die eind november 2008 aan verzoekster gezonden was, merkte het UWV op dat deze was opgesteld naar aanleiding van de vraagstelling van de Nationale ombudsman. Het UWV zegde de Nationale ombudsman toe alsnog op korte termijn een specificatie van de nabetaling op te stellen, waarin een uitsplitsing naar werkgever werd gemaakt. Deze specificatie met uitsplitsing naar werkgever ontving de Nationale ombudsman medio januari 2009. Met deze informatie kon verzoekster naar de universiteit gaan, waar zij nog steeds werkzaam was, om te berekenen welk deel van de nabetaling voor de universiteit bestemd was. De Nationale ombudsman vroeg het UWV nog wel waarom het voor het UWV niet mogelijk was om de nabetaling aan meerdere werkgevers te betalen. Het UWV liet weten dat dit systeemtechnisch gezien niet mogelijk was. Er was geen wettelijke verplichting om in deze gevallen de nabetaling aan verzoekster over te maken, maar het systeem bij het UWV maakte het niet mogelijk om deze nabetaling te verdelen over twee betaaladressen.

9. Nadat de Nationale ombudsman de reactie van het UWV aan verzoekster voorlegde, liet verzoekster nog weten dat het UWV nog niet had beslist op haar schadeclaim, die zij in oktober 2008 had ingediend. De Nationale ombudsman verzocht het UWV alsnog op korte termijn op deze claim te beslissen. In reactie hierop liet het UWV weten op korte termijn op de claim te zullen beslissen. Een week later liet het UWV verzoekster per brief weten dat het verzoeksters claim, gelet op de omstandigheden in haar zaken, volledig zou vergoeden. Het bood bovendien nog verontschuldiging aan voor de late reactie op de claim.

10. Bij het schrijven van de bevindingen in dit rapport ontdekte de Nationale ombudsman dat de specificatie, die het UWV in januari 2009 had verstrekt, nog niet klopte. Het uitgekeerde bedrag aan nabetaling leek wel juist te zijn, maar verdeling over de twee werkgevers klopte niet. Naar aanleiding van een vraag van de Nationale ombudsman liet verzoekster weten dat de universiteit tot op dat moment nog niet uit de berekening was gekomen. Dit was reden voor de Nationale ombudsman om het UWV te verzoeken opnieuw naar de specificatie te kijken. Binnen een week liet het UWV weten dat de specificatie van januari 2009 inderdaad niet juist was. Het verstrekke hierop alsnog een nieuwe specificatie. De Nationale ombudsman zorgde ervoor dat verzoekster deze nieuwe specificatie kreeg, waardoor zij zich wederom tot de universiteit kon richten om de nabetaling te verrekenen.

II Beoordeling

11. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat het UWV Heerlen onvoldoende klantgericht heeft gehandeld dus onvoldoende dienstbaar is geweest.

12. 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 mocht verwachten dat het UWV vanuit zijn deskundigheid, met het oog op de behartiging van haar belangen, haar van voldoende informatie voorzag, zodat verzoekster het nabetaalde bedrag met haar werkgevers kon verrekenen.

13. In oktober 2007 stortte het UWV, ondanks verzoeksters protesten, een bedrag van € 17.735 op haar rekening. Het ging om een nabetaling van verzoeksters WIA-recht. Het bedrag was eigenlijk bestemd voor haar twee werkgevers, omdat zij van haar werkgevers gewoon maandelijks loon had ontvangen. Het enige wat verzoekster bij de nabetaling kreeg, was een specificatie waaruit niet op te maken was welk deel van het bedrag bestemd was voor welke werkgever. Nadat verzoekster hierover een klacht indiende, zegde het UWV toe haar te helpen met het maken van een specificatie van de bedragen die zij met haar werkgevers diende te verrekenen. Toen verzoekster het UWV medio 2008 verzocht een dergelijke specificatie te maken, bleef actie van de kant van het UWV uit. Of het UWV in eerste instantie daadwerkelijk geweigerd heeft om de berekening te maken is niet vast te stellen, omdat het UWV stellig ontkent dat het op het verzoek van verzoeksters negatief heeft gereageerd. Naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft het UWV in januari 2009 alsnog een specificatie afgegeven, waarin het bedrag is gesplitst naar werkgever. Deze berekening bleek later toch niet correct te zijn, waarop het UWV, na hierop gewezen te zijn door de Nationale ombudsman, alsnog een nieuwe specificatie afgaf. Deze nieuwe specificatie biedt verzoekster voldoende helderheid om zelf verder de zaak af te handelen met de werkgever(s).

14. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV op verschillende momenten in deze zaak te weinig dienstbaar heeft gehandeld en daardoor niet aan de gerechtvaardigde verwachtingen van verzoekster heeft voldaan. Ten eerste door pas anderhalf jaar na aanvang van het WIA-recht te concluderen dat er nog een bedrag aan WIA-recht voor verzoekster openstond. Voor deze omissie heeft het UWV verzoekster reeds in de interne klachtenprocedure verontschuldigen aangeboden. Echter ook bij de verdere afhandeling van deze kwestie heeft het UWV onvoldoende klantgericht gehandeld. Wanneer het zo is dat het UWV systeemtechnisch niet in staat is om de nabetaling WIA-recht aan de twee werkgevers door te betalen, dan was het echter wel zaak dat het UWV ervoor zorgde dat verzoekster voldoende hulp en informatie kreeg om de nabetaling te verrekenen met haar werkgevers. Het UWV heeft echter zonder voldoende informatie te verstrekken een bedrag van € 17.735 op verzoeksters rekening gestort en haar vervolgens aan haar lot overgelaten. Het UWV had ervoor moeten zorgen dat verzoekster bij het betaalbaar stellen van de nabetaling was uitgelegd waarom het zo lang had geduurd alvorens het WIA-recht betaalbaar werd gesteld. Het had tevens moeten aangeven

waarom het bedrag niet aan de twee werkgevers rechtstreeks betaald kon worden. En het had verzoekster meteen moeten voorzien van een deugdelijke specificatie waarmee verzoekster de nabetaling zelf met de twee werkgevers kon verrekenen. Nu heeft het UWV het probleem bij verzoekster neergelegd, waardoor verzoekster, naast de onzekerheid over wat te doen met de nabetaling, ook nog eens werd geconfronteerd met een hogere belastingaanslag omdat haar inkomsten over het jaar 2007 door die nabetaling opeens fors hoger waren geworden. Het UWV heeft in deze zaak niet correct gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman voegt aan dit oordeel nog het volgende toe. Het UWV heeft eind mei 2009 naar aanleiding van een openbaar rapport van de Nationale ombudsman (2008/161) een Circulaire uitgebracht die betrekking heeft op het informeren van uitkeringsgerechtigden door de medewerkers van het UWV ingeval van vragen over verrekeningen en terugvorderingen (zie Achtergrond, onder 1). In de toelichting op de Circulaire wordt aangegeven dat het uitgangspunt bij het opstellen van de Circulaire is dat de klant daadwerkelijk antwoord krijgt op zijn vraag en een totaalbeeld heeft van de gevolgen van alle financiële handelingen rond zijn uitkering. Gelet op deze toelichting in de Circulaire gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat, indien de in dit rapport beschreven situatie zich nog eens zou voordoen, het UWV niet alleen bij verrekeningen en terugvorderingen, maar ook bij een nabetaling, de uitkeringsgerechtigde daadwerkelijk een totaalbeeld geeft van de gevolgen van alle financiële handelingen rond zijn uitkering.

Conclusie

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

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV verzoeksters schadeclaim in zijn geheel heeft vergoed.

Onderzoek

Op 23 september 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw N. te Utrecht, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Heerlen.

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 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.

Bevindingen

Zie onder beoordeling

INFORMATIEOVERZICHT

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

1. De toekenningsbeslissing WIA gedateerd 16 november 2006.
2. De akte van ontslag van het gymnasium gedateerd 8 mei 2007.
3. Specificaties van het UWV gedateerd 25 oktober 2007, 27 november 2008, 9 januari 2009 en 10 juni 2009.
4. De brief van verzoeksters advocaat van 24 januari 2008.
5. De klachtafhandelingsbrief van het UWV van 30 juli 2008.
6. Het verzoekschrift van 23 september 2008 gericht aan de Nationale ombudsman.
7. Reacties van verzoekster gedateerd 4 en 17 oktober 2008, 1 december 2008, 13 januari 2009 en 4 juni 2009.
8. Reacties van het UWV gedateerd 26 en 27 november 2008, 30 december 2008, 19 januari 2009, 3 februari 2009, 29 april 2009 en 10 juni 2009.
9. Reactie van het UWV van 6 mei 2009 op verzoeksters schadeclaim.

Achtergrond

1. Circulaire UWV bij verrekening en terugvordering gedateerd 28 mei 2009

Aan : regiodirecteuren AG, regiomanagers AG, managers claim en managers uitkeren

Kopie : stafprocesbegeleiders en stafmedewerkers uitkeren

Van : A. Paling MBA, directeur divisie AG;

Datum : 28 mei 2009

Betreft : uitvoeringsrichtlijnen bij verrekening en terugvordering

Circulaire : 09C006

Doel van de circulaire

Met deze circulaire informeer ik u over een set richtlijnen op het gebied van verrekening en terugvordering. Deze richtlijnen, die UWV-breed zijn vastgesteld, doen een appel op de medewerkers om de klant daadwerkelijk informatie te verschaffen over de financiële gevolgen van een terugvordering of verrekening en hem/haar niet met verrassingen te confronteren.

Ik onderstreep het belang van deze richtlijnen en verwacht van u dat u deze op uw kantoren/afdelingen implementeert.

U hebt als management inzicht in de toepassing van deze richtlijnen binnen uw bedrijfsonderdeel via klachten. Op basis van een klacht kan, wanneer de richtlijnen niet worden toegepast, individueel worden bijgestuurd.

Inhoud van de richtlijnen

1. Ga in op de vraag van de klant en probeer bij onduidelijkheden deze bij de klant opgehelderd te krijgen.
2. Stel bij interne verrekeningen altijd een integrale specificatie op- voor zover mogelijk. Geef de klant inzicht in het totale traject van bruto vaststelling, het te verrekenen bedrag en het na te betalen bedrag.
3. Geef bij een negatief saldo na de interne verrekening direct aan of de klant dit bedrag dient terug te betalen en binnen welke termijn.
4. Geef bij terugvorderingen standaard aan hoe de terugvordering tot stand is gekomen. Vaak ligt hier een herzienings- of intrekingsbeslissing aan ten grondslag, maar wil de klant het verschil weten tussen wat hij heeft ontvangen en wat hij had moeten ontvangen.
5. Geef bij een herzienings- en/of intrekingsbeslissing zoveel mogelijk direct aan dat er een terugvordering volgt. Hierdoor wordt het de klant direct duidelijk wat de herziening voor gevolgen heeft en kan de klant nadenken over een mogelijk bezwaar tegen deze herzienings- en/of intrekingsbeslissing.

6. Geef wanneer verrekeningen niet binnen een redelijke tijd zijn afgerond de klant hierover informatie. De redelijkheid van de termijn is afhankelijk van de zaak en gaat in overleg met de klant.

7. In het algemeen: informeer de klant over wat hem financieel te wachten staat, zodat hij niet 'verrast' wordt.

Toelichting

De Nationale Ombudsman heeft UWV gevraagd om afspraken te maken over het intern verrekenen en terugvorderen. De Raad van Bestuur heeft inmiddels aangegeven hierin mee te willen gaan.

Aanleiding hiervoor is het forse aantal inhoudelijke klachten, dat aan de Nationale Ombudsman wordt voorgelegd. Uit dossieronderzoek blijkt dat vooral het samenspel tussen afdelingen, die betrokken zijn bij verrekeningen voor verbetering vatbaar is:

er wordt niet ingegaan op de vraag van de klant; de standaardspecificatie wordt toegestuurd.

bij verrekening blijft elke betrokken afdeling afzonderlijk eigen specificaties te verstrekken; de klant moet dan zelf zien hoe een en ander in elkaar past.

we sturen de klant steeds dezelfde informatie.

sommige samenloopsituaties worden niet goed uitgelegd naar de klant m.n. ten aanzien van het bruto-nettotraject.

De resultaten van dit onderzoek zijn aanleiding geweest voor het ontwikkelen van een aantal richtlijnen, waaraan de uitvoering zich bij verrekeningen en terugvorderingen moet houden. Uitgangspunt bij het opstellen van de richtlijnen is dat de klant daadwerkelijk antwoord krijgt op zijn vraag en een totaalbeeld heeft van de gevolgen van alle financiële handelingen rond zijn uitkering.

Er is gekozen voor het opstellen van richtlijnen omdat er op korte termijn geen sprake zal zijn van één uitkeringssysteem of het aanpassen van werkprocessen.

Houding en gedrag van de medewerkers spelen hierbij dan ook een belangrijke rol.

Deze richtlijnen zijn met de Nationale Ombudsman besproken en zullen UWV-breed worden gehanteerd. De Nationale Ombudsman heeft ook aangegeven bij klachten in de toekomst na te zullen gaan of deze richtlijnen ook daadwerkelijk in de uitvoering worden gehanteerd. Indien dat niet het geval is zal UWV hierop worden gewezen.

Directie AG is van mening dat deze richtlijnen ook binnen AG onverkort moeten worden toegepast en heeft hiertoe besloten in het overleg van 18 mei 2009.

Ingangsdatum

Deze circulaire is van kracht met onmiddellijke ingang.