



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat:

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Telefoon te Groningen en te Goes (UWV Telefoon) niet alleen op 13 februari 2009 de telefoonverbinding met haar heeft verbroken, maar ook op een bepaalde toon heeft aangegeven dat informatieverstrekking slechts een service van het UWV is;

het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV) in de klachtbeslissing van 24 maart 2009 is voorbijgegaan aan de inhoud van de klacht en tot op het moment dat verzoekster haar klacht bij de Nationale ombudsman indiende, nog steeds niet de juiste wettelijke informatie heeft verstrekt.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoekster ontvangt van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

(hierna: UWV) een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) en de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Ten behoeve van haar aanvraag huur- en zorgtoeslag nam verzoekster op 13 februari 2009 telefonisch contact op met UWV Telefoon om geïnformeerd te worden over haar inkomen.

2. Op 20 februari 2009 diende verzoekster schriftelijk een klacht over de Belastingdienst en het UWV in bij de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat het UWV haar telefonisch verkeerd en onvolledig had ingelicht. Hierdoor schatte verzoekster bij het aanvragen van toeslagen haar inkomen te laag in. Ten gevolge daarvan moest zij huurtoeslag 2006 terugbetalen en vorderde de Belastingdienst de huurtoeslag 2007 terug. Op het moment dat verzoekster het UWV hierover belde, verbrak het UWV volgens haar de verbinding. Ook de Belastingdienst zou de telefonische verbinding met verzoekster hebben verbroken.

3. Omdat verzoekster haar klacht niet eerst had voorgelegd aan de Belastingdienst en het UWV, werd deze door de Nationale ombudsman aan deze instanties ter behandeling doorgezonden.

4. Bij brief van 24 maart 2009 reageerde het UWV op verzoeksters klacht.

Het UWV gaf hierin aan dat UWV Telefoon Groningen conform de werkafspraken en regels op de telefonische vraag van verzoekster had geantwoord. Volgens de klantadviseur was het verzoekster geweest die de telefonische verbinding had verbroken. Deze klacht werd ongegrond bevonden. UWV Telefoon Goes gaf aan dat verzoekster had

gebeld met de vraag wat haar bruto inkomen voor het komende jaar zou zijn. UWV Telefoon Goes beantwoordde de vraag door aan te geven dat dit haar bruto maanduitkeringsbedrag vermenigvuldigd met twaalf betref plus acht procent vakantiegeld. Daarbij werd aangegeven dat het bedrag een schatting betref en dat allerlei zaken van invloed zouden kunnen zijn op de hoogte van de uitkering. Ook werd aan verzoekster medegedeeld dat zij zelf verantwoordelijk was voor de opgave. Gewezen werd op de rekenhulp die bij de aangifte vermeld staat, zowel bij de digitale als bij de papieren versie. Deze klacht werd ook ongegrond verklaard.

5. Op 30 maart 2009 wendde verzoekster zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Verzoekster schreef in haar brief dat zij niet akkoord ging met de wijze waarop het UWV haar klacht had afgehandeld. Het UWV wees erop dat het had gehandeld volgens werkafspraken en regels. Volgens verzoekster ging het UWV volledig voorbij aan de inhoud van haar klacht namelijk dat zij diverse malen telefonisch aan het UWV had gevraagd waarom het niet het brutoloon inclusief Zorgverzekeringswet (ZVW)-bijdragen doorgaf omdat dit de bedragen waren die voor het aanvragen van toeslagen nodig waren. Op deze vraag gaf het UWV volgens verzoekster geen antwoord. Ook werd zij, naar eigen zeggen niet correct door het UWV behandeld. Verzoekster stelde dat zij zeker niet naar het brutoloon had gevraagd omdat zij het verschil tussen het brutoloon en het loon inclusief ZVW-bijdragen al wist en zij de gegevens van haar brutoloon eerder van het UWV had gekregen. Verzoekster verweet het UWV dat het, ook in de klachtafhandeling, weigerde met haar mee te denken en er blijkbaar niet mee zat dat het niet de juiste (wettelijke) informatie verstrekke. Verzoekster gaf verder aan dat het UWV had gezegd dat het geven van informatie slechts een service van het UWV was en dat verzoekster blij mocht zijn dat zij informatie kreeg. Zij vond dit misplaatste arrogantie van het UWV.

6. De Nationale ombudsman legde op 3 juni 2009 verzoeksters klacht aan het UWV voor. Ook werden aan het UWV enkele nadere vragen gesteld.

7. Op 27 juli 2009 werd van het UWV een reactie ontvangen. Het UWV bood excuses aan voor de lange behandelduur. Verder gaf het UWV aan dat het verzoekster was die in de beleving van de klantadviseur de telefonische verbinding had verbroken. Daarom kon niet worden vastgesteld dat verzoekster gelijk had. De klacht was om die reden ongegrond verklaard. Het UWV verklaarde dat verzoekster niet eerder haar klacht had geuit dat een medewerkster van UWV Telefoon op een bepaalde toon zou hebben aangegeven dat informatieverstrekking slechts een service van het UWV was. Omdat er inmiddels sinds het telefoongesprek een periode verstreken was, was het volgens het UWV niet mogelijk de juistheid van de uitspraak te toetsen. De uitspraak was gezien de scholing en professionaliteit van de UWV-medewerker, naar de mening van het UWV, zeer onwaarschijnlijk. Op de vraag van de Nationale ombudsman op welke wijze de informatieverstrekking jegens uitkeringsgerechtigden bij de invoering van de ZVW in januari 2006 plaats had gevonden, verwees het UWV naar een bijsluiter die verzoekster zou hebben ontvangen alsmede naar tekstdelen die op de site stonden vermeld. Verder

gaf het UWV aan dat de informatie over de inkomensafhankelijke bijdrage ZVW welke verzoekster had opgevraagd, ter beschikking stond van de klantadviseur. Volgens het UWV was er, inhoudelijk gezien, geen enkele reden om de gevraagde informatie niet te verstrekken. Het UWV meldde dat mogelijk enigszins terughoudend was gereageerd omdat het zeer complexe materie betrof. Waarom de verzochte informatie niet werd verstrekt was volgens het UWV onduidelijk. Wel werd opgemerkt dat de vraag van verzoekster over inkomensafhankelijke bijdrage ZVW niet als zodanig door de klantadviseur werd opgetekend. Het UWV zag geen reden om het telefoonscript ("de gegevensflow") aan te passen.

8. Bij brief van 6 augustus 2009 werden nadere vragen voorgelegd aan het UWV. Het UWV werd verzocht aan te geven of er voor een klantadviseur de mogelijkheid bestond afwijkende teksten in het telefoonscript in te voeren. Ook werd het UWV verzocht de telefoonnotities van de gesprekken van 13 februari 2009 te overleggen.

9. Op 1 september 2009 werd een reactie van het UWV ontvangen. Het UWV antwoordde als volgt:

"U vraagt in hoeverre voor de klantadviseur de mogelijkheid bestaat om afwijkende teksten in te voeren.

Het antwoord luidt dat de klantadviseur in algemene zin kan variëren in de redactie, maar niet in de inhoud van de boodschap, zoals deze in de 'content' staat vermeld. Als de klantadviseur van mening is dat het in de content gestelde niet juist is, kan hij via de teammanager en/of de coach een wijzigingsvoorstel doen voor de tekst. Dit wijzigingsvoorstel wordt dan binnen een week beoordeeld en leidt al dan niet tot wijziging. Indien de klantadviseur de tekst niet wil uitspreken zal hij overgaan tot het doen van een terugbelverzoek aan het behandelend kantoor.

In de bijlagen treft u een reactie op uw vraag naar de telefoonnotitie van 13 februari 2009."

"(...)

KCC locatie: Goes

Start: vrijdag 13 februari 2009, 9:35:04

Eind: vrijdag 13 februari 2009, 9:41:54

(...)

Vraag: wat is mijn bruto inkomen voor het komende jaar? bijv. nodig voor voorlopige belastingteruggaaf) (Wajong)

Antwoord: Bruto maanduitkeringsbedrag * 12 + 8% (=vakantiegeld).

Betreffende andere uitkeringen: met 13 vermenigvuldigen als het om een 4-wekelijkse betaling gaat, met 52 vermenigvuldigen als het om een wekelijkse betaling gaat. Omdat het bedrag aan vakantiegeld eenmalig per jaar wordt betaald, moet het aldus berekende bedrag verhoogd worden met 8%.

SCHATTING

Meldt dat dit bedrag een schatting is. Er zijn allerlei zaken die van invloed kunnen zijn op de hoogte van de uitkering, zoals werkzaamheden, maatregelen, ziekte, duur enz. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de opgave. (...)"

(...)

KCC locatie: Goes

Start: vrijdag 13 februari 2009, 9:45:25

Eind: vrijdag 13 februari 2009, 9:50:51

(...)

Vraag: hoe is de hoogte van mijn uitkering bepaald? BRUTO

Antwoord: $\text{Dagloon} * \text{AO}\% * 21,75 \text{ dagen} * (100/108) = \text{bruto maanduitkering.}$

Het aantal werkbare dagen op jaarbasis is 261.

Berekening: $365 \text{ dagen} - 52 * 2 = 104 \text{ (weekenden)} = 261 \text{ werkbare dagen}$

$21,75 \text{ dagen} = 261/12 \text{ maanden.}$

Ingevulde vraag: klant komt met een vraag voor de belastingdienst, er is een verschil tussen haar loon voor de zvw en haar fiscaal loon wat logisch is maar inhoudelijk moet ze daarvoor bij de belastingdienst zijn. Ze heeft opgave schatting bruto jaarinkomen te laag ingeschat en moet nu terugbetalen aan de belastingdienst. Ze wil dat het UWV het voortaan goed doorgeeft omdat anders iedereen in de problemen komt. Vervolgens wil ze hierover teruggebeld worden over dit probleem maar ik heb haar verteld dat de vraag niet voor ons is maar voor de belastingdienst, dan wil ze gewoon teruggebeld worden maar ze wil geen vraag specificeren. Geen terugbelverzoek gemaakt dus en uiteindelijk hangt ze boos op. (...)"

(...)

KCC locatie: Groningen

Start: vrijdag 13 februari 2009, 9:46:36

Eind: vrijdag 13 februari 2009, 10:03:14

(...)

Vraag: Wat is mijn bruto inkomen voor het komende jaar? (bijv. nodig voor voorlopige belastingteruggaaf?)

Antwoord: Bruto maanduitkeringsbedrag * 12 + 8% (= vakantiegeld).

Betreffende andere uitkeringen: met 13 vermenigvuldigen als het om een 4wekelijkse betaling gaat, met 52 vermenigvuldigen als het om een wekelijkse betaling gaat. Omdat het bedrag aan vakantiegeld eenmalig per jaar wordt betaald, moet het aldus berekende bedrag verhoogd worden met 8%.

SCHATTING

Meldt dat dit bedrag een schatting is. Er zijn allerlei zaken die van invloed kunnen zijn op de hoogte van de uitkering, zoals werkzaamheden, maatregelen, ziekte, duur enz. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de opgave.

Ingevulde vraag: Wat is mijn bruto inkomen voor het komende jaar? bijv. nodig voor voorlopige belastingteruggaaf)

Ingevoerd antwoord: zie vorig telefoongesprek ik heb haar opnieuw uitleg gegeven, uiteindelijk verbrak ze de verbinding. (...)"

10. De Nationale ombudsman constateerde dat er sprake was van overlappende gesprekstijden van de KCC medewerkers uit Goes en Groningen en vroeg het UWV om een nadere toelichting.

11. Het UWV antwoordde dat als gevolg van een technisch afstemmingsprobleem het mogelijk kan zijn dat er een paar minuten verschuiving van het geregistreerde aanvangmoment van een gesprek ontstaat, maar dat dit niet afdoet aan de verdere registratie van de gesprekken.

12. Op 8 september 2009 gaf verzoekster een schriftelijke reactie op hetgeen het UWV had laten weten. Verzoekster meldde niet langer in te willen gaan op de vraag wie er als eerste de telefoonverbinding verbroken had. Volgens haar leidde het UWV hiermee slechts de aandacht af van het daadwerkelijke probleem, namelijk de vraag waarom het UWV telefonisch niet de juiste informatie verstrekke. Verzoekster vroeg zich af of het UWV zich ervan bewust is dat mensen in financiële problemen komen doordat het UWV hun niet volledige informatie verstrekt. Zij verbaasde zich erover dat het UWV niet bereid leek te zijn om hier naar te kijken. Ten overvloede meldde verzoekster nogmaals dat zij in de

telefoongesprekken van 13 februari 2009 pertinent niet om het brutoloon had verzocht maar om het fiscale loon inclusief de ZVW bijdragen.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de bejegening door twee medewerkers van UWV Telefoon.

13. Verzoekster klaagt erover dat het UWV Telefoon niet alleen op 13 februari 2009 tweemaal de telefoonverbinding met haar heeft verbroken maar ook op een bepaalde toon heeft aangegeven dat informatieverstrekking slechts een service van het UWV is.

14. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Dit betekent dat van UWV Telefoon-medewerkers mag worden gevergd dat zij in hun optreden jegens een burger bewoordingen weten te kiezen die correct zijn.

De UWV Telefoon-medewerkers noteerden in twee telefoonnotities dat verzoekster de verbinding zou hebben verbroken. Volgens verzoekster waren het juist de medewerkers van UWV Telefoon die tot tweemaal toe de telefoonverbinding hadden verbroken. Uit het feit dat twee medewerkers onafhankelijk van elkaar in een telefoonnotitie vermeld hebben dat verzoekster de telefoonverbinding verbrak, alsmede uit het feit dat verzoekster in haar reactie van 8 september niet duidelijk weerspreekt dat zij degene was die de telefoonverbinding verbrak, acht de Nationale ombudsman het aannemelijk dat verzoekster degene is geweest die de telefoonverbinding heeft verbroken.

Het UWV heeft in zijn reactie aangegeven dat de klacht van verzoekster dat een UWV Telefoon-medewerker op een bepaalde toon zou hebben aangegeven dat het verstrekken van informatie slechts een service van het UWV is, niet eerder bij het UWV bekend was. Door het verstrijken van de tijd was het voor het UWV niet meer mogelijk de juistheid van de uitspraak te toetsen. Wel werd de uitspraak van de desbetreffende UWV Telefoon-medewerker door het UWV zeer onwaarschijnlijk geacht. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet komen vast te staan op welke wijze de telefoongesprekken precies zijn verlopen. Er zijn geen feiten of omstandigheden die de lezing van de een aannemelijker maakt dan die van de ander. Ten aanzien van deze gedraging onthoudt de Nationale ombudsman zich dan ook van een oordeel.

Ten aanzien van klachtafhandeling.

15. Verzoekster klaagt erover dat het UWV in de klachtbeslissing van 24 maart 2009 is voorbijgegaan aan de inhoud van de klacht en tot op het moment dat verzoekster haar klacht bij de Nationale ombudsman indiende, niet de juiste wettelijke informatie heeft verstrekt.

16. 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 betekent onder meer dat het bestuursorgaan de voor de burger relevante informatie toegankelijk maakt en er daarnaast voor zorgt dat deze informatie ook binnen de organisatie bekend is.

17. Verzoekster klaagde er bij het UWV over dat de medewerkers van UWV Telefoon haar onvolledig inlichtten over haar inkomen. Hierdoor heeft zij naar haar zeggen bij het aanvragen van belastingtoeslagen haar inkomen te laag ingeschat. Als gevolg daarvan moest zij de ontvangen toeslagen aan de Belastingdienst terugbetalen. In de reactie op de klacht van verzoekster meldde het UWV dat de medewerkster van UWV Telefoon Groningen verzoekster 'conform de werkafspraken en regels' had geïnformeerd. Ten aanzien van de medewerker van UWV Telefoon Goes werd door het UWV in de klachtafhandeling aangegeven dat deze op verzoek van verzoekster informatie over haar bruto inkomen heeft verstrekt waarbij gebruik werd gemaakt van een telefoonscript. De klacht van verzoekster werd vervolgens ongegrond verklaard.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV in de klachtafhandelingsbrief is voorbijgegaan aan de kern van verzoekster klacht. Naar de mening van de Nationale ombudsman heeft het UWV in de klachtafhandeling onvoldoende onderkend dat door slechts op basis van een telefoonscript de standaardinformatie over het brutoloon te vermelden, verzoekster op het verkeerde been is gezet bij het aanvragen van een toeslag of voorlopige teruggaaf aan de Belastingdienst. Hoewel het UWV op de site en brochures alsmede de maandspecificaties melding maakt van het uitbetalen van een 'vergoeding ZVW' en 'bijdrage ZVW', blijft de telefonische informatieverstrekking aan uitkeringsgerechtigden beperkt tot het brutoloon dat in alle gevallen waarbij een vergoeding ZVW wordt uitbetaald, lager is dan het fiscale loon omdat hierin de bijdrage ZVW is verdisconteerd. De Nationale ombudsman merkt op dat het UWV, op het moment dat duidelijk was dat verzoekster niet slechts om informatie over haar brutoloon had verzocht, maar aangaf dat zij haar inkomens gegevens nodig had in verband met het aanvragen van toeslagen bij de Belastingdienst, zich meer had moeten inspannen om verzoekster deugdelijk te informeren. Door alle verantwoordelijkheid bij verzoekster neer te leggen en slechts te verwijzen naar de Belastingdienst handelt het UWV naar de mening van de Nationale ombudsman weinig servicegericht. Dit geeft aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Telefoon Groningen en Goes is voor wat betreft het verbreken van de telefoonverbinding niet gegrond en ten aanzien van de toonzetting van het telefoongesprek onthoudt de Nationale ombudsman zich van een

oordeel.

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Amsterdam is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven de telefoonscripts van UWV Telefoon aan te passen door niet alleen het bruto inkomen te vermelden maar tevens melding te maken van de inkomensafhankelijk bijdrage ZVW dan wel in situaties als de onderhavige een terugbelverzoek te (laten) doen teneinde de uitkeringsgerechtigde nader te informeren.

Bij brief van 12 februari 2010 deelde het UWV de Nationale ombudsman mee de aanbeveling niet te zullen opvolgen. De Nationale ombudsman antwoordde het UWV schriftelijk op 18 maart 2010:

"In uw brief laat u mij weten geen aanleiding te zien de aanbeveling op te volgen. Ik betreur dat ten zeerste omdat ik moet vaststellen dat u voor uw beslissing teruggrijpt op het eerdere, door het UWV aangevoerde argument dat de klant beter verwezen kan worden naar de Belastingdienst omdat bij deze instantie 'immers meer kennis over de achtergrond van de regeling' aanwezig zou zijn.

Hierbij gaat u voorbij aan de overwegingen van de Nationale ombudsman.

Ik kan u volgen in u uw redenering dat het UWV klanten wijst op een mogelijke afwijking tussen schatting en definitieve berekening van het inkomen. Dit neemt echter niet weg dat de vergoeding ZVW binnen deze schatting valt. Door dit niet te vermelden zal bij het aanvragen van een toeslag bij de Belastingdienst structureel een te laag inkomen worden opgegeven met alle gevolgen van dien. De Nationale ombudsman vindt dit niet wenselijk en achtte daarom een aanpassing van het telefoonscript aangewezen.

U hebt aangegeven geen aanleiding te zien om de telefoonscripts aan te passen. Hoewel ik van oordeel ben dat u hiermee uw klanten tekort doet, heb ik besloten mij hierbij op dit moment neer te leggen.

Wel wil ik u, onder verwijzing naar ons rapport over de telefonische dienstverlening door de overheid, van 14 januari 2010, dringend verzoeken om in voorkomende situaties een terugbelverzoek te (laten) doen dan wel de klant 'warm door te verwijzen'.

Onderzoek

Op 31 maart 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw R. te Rhenen, met een klacht over een gedraging en van UWV Telefoon te Groningen en Goes alsmede een gedraging van UWV Amsterdam.

Naar deze gedragingen, die worden aangemerkt als gedragingen van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster ga binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman gedateerd 20 februari 2009

De klachtafhandelingsbrief van het UWV gedateerd 24 maart 2009

Het verzoekschrift van verzoekster aan de Nationale ombudsman gedateerd 30 maart 2009

De reactie van het UWV gedateerd 27 juli 2009

De reactie van het UWV gedateerd 1 september 2009

De reactie van verzoekster gedateerd 8 september 2009

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond