

Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Rotterdam:

haar over het jaar 2005 een viertal jaaropgaven heeft verstrekt, die niet allemaal correct zijn. Verzoekster stelt dat de Belastingdienst haar door die onjuiste jaaropgaven van het UWV een belastingaanslag van ruim € 6.500 heeft opgelegd;

haar op 22 juli 2005 een inkomensoverzicht heeft toegestuurd waaruit blijkt dat er ruim € 24.500 aan achterstallig WAO-recht aan haar zou worden overgemaakt. Dit bedrag heeft zij echter nooit ontvangen;

haar ondanks haar verzoeken daartoe op 29 oktober 2007 en 8 maart 2008 geen inzage heeft verleend in haar dossiers bij het UWV.

Beoordeling

Algemeen

Bevindingen

1. In juli 2005 stuurde het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) verzoekster een inkomensoverzicht met de mededeling dat zij over de periode februari 2001 tot en met juni 2005 recht had op een nabetaling aan WAO-recht. Verzoekster zou nog recht hebben op een netto bedrag van ruim € 24.500. Begin 2006 ontving verzoekster over het jaar 2005 een viertal jaaropgaven van het UWV. Deze jaaropgaven hadden betrekking op een ZW-uitkering, een WW-uitkering en een WAO-uitkering, die verzoekster in 2005 zou hebben ontvangen. Volgens de informatie op de vier jaaropgaven zou verzoekster in het jaar 2005 in totaal ongeveer € 85.000 aan uitkering van het UWV hebben ontvangen. De Belastingdienst legde verzoekster hierover een aanslag op van ruim € 6.500. Verzoekster tekende bij de Belastingdienst bezwaar aan tegen de aanslag. Omdat verzoekster zich pas na de ontvangst van de belastingaanslag realiseerde dat de jaaropgaven over 2005 mogelijk niet correct waren, stuurde zij in oktober 2007 een brief naar het UWV met het verzoek om een gecorrigeerde jaaropgave over het jaar 2005. Zij twijfelde met name aan de juistheid van de twee jaaropgaven die betrekking hadden op haar WAO-recht en de jaaropgave over haar WW-recht. In haar brief aan het UWV liet zij tevens weten dat zij de aangekondigde nabetaling van ruim

€ 24.500 aan WAO-recht nooit had ontvangen. Ook verzocht zij om inzage in haar dossiers bij het UWV.

2. Toen een reactie op haar brief van oktober 2007 uitbleef, stuurde zij begin maart 2008 nogmaals een brief aan het UWV met het verzoek om haar vragen te beantwoorden. Binnen een paar dagen liet het UWV verzoekster per brief weten dat zij in 2005 wel degelijk een WW-uitkering had ontvangen en dat de jaaropgave over haar WW-recht juist was. Na ontvangst van deze brief diende verzoekster meteen een klacht in bij het UWV. Zij klaagde erover dat het UWV tot op dat moment niet haar vragen over de jaaropgaven en de nabetaling van ruim € 24.500 had beantwoord. Tevens klaagde zij erover dat het UWV niet had gereageerd op haar verzoek om inzage in haar dossiers. Verzoekster wilde in ieder geval alsnog een gecorrigeerde jaaropgave over 2005 ontvangen. Het UWV reageerde begin april 2008 inhoudelijk op de klachten van verzoekster. Het UWV liet weten dat de jaaropgaven met betrekking tot haar ZW- en WW-recht over het jaar 2005 juist waren. Over de nabetaling van ruim € 24.500 merkte het UWV op dat er vanuit het UWV geen brief aan verzoekster was gestuurd met een aankondiging dat verzoekster recht had op dit bedrag. Op haar verzoek om inzage van haar dossiers ging UWV niet inhoudelijk in. Voor wat betreft de twee jaaropgaven over haar WAO-recht gaf het UWV aan dat de afdeling AG dit nader ging onderzoeken en haar op korte termijn zou informeren. Verzoekster ontving per gelijke post een brief van de betrokken afdeling van het UWV met de mededeling dat mogelijk één van de WAO-jaaropgaven niet klopte en dat verzoekster hierover uiterlijk eind mei 2008 zou worden geïnformeerd. Verzoekster werd na ontvangst van de brief ook nog gebeld door een medewerker van het UWV, die aangaf contact op te zullen nemen met de Belastingdienst over de mogelijke onjuistheid van de WAO-jaaropgaven over het jaar 2005.

3. Sinds de indiening van haar bezwaarschrift tegen de aanslag 2005 onderhield verzoekster contact met de Belastingdienst. De Belastingdienst had de afwikkeling van het bezwaarschrift opgeschort, omdat het UWV met de zaak bezig was. Eind november 2008 liet de Belastingdienst verzoekster schriftelijk weten dat het nog steeds in afwachting was van een toegezegde herziene jaaropgave van het UWV en dat het UWV ook nog steeds niet op de vragen van de Belastingdienst ten aanzien van die jaaropgave had gereageerd. De afwikkeling van het bezwaarschrift werd voor de laatste keer door de Belastingdienst opgeschort tot medio december 2008. Indien medio december 2008 geen herziene jaaropgave 2005 door de Belastingdienst ontvangen zou zijn, dan zou de Belastingdienst het standpunt innemen dat verzoekster niet had aangetoond dat de aanslag over 2005 onjuist zou zijn.

In oktober 2009 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat de Belastingdienst had aangekondigd dat het beslag ging leggen op verzoeksters goederen. Om die reden was zij een betalingsregeling overeengekomen met de Belastingdienst. Het UWV had haar en de Belastingdienst na april 2008 niets meer laten weten over de mogelijke onjuistheid van de WAO-jaaropgaven over het jaar 2005, zo gaf zij aan. De Nationale ombudsman zag aanleiding om een onderzoek in te stellen, omdat het UWV, ondanks zijn toezegging in de klachtafhandelingsbrief, de zaak niet verder had

uitgezocht.

4. Begin december 2009 verzocht de Nationale ombudsman het UWV om aan te geven of alle vier de jaaropgaven over 2005 nu wel of niet juist waren en indien dit niet het geval was gepaste actie te ondernemen richting de Belastingdienst. Tevens verzocht de Nationale ombudsman het UWV opheldering te geven over de status van de WAO-nabetaling van ruim € 24.500. Ook wilde de Nationale ombudsman van het UWV weten of het verzoekster alsnog inzage wilde verlenen in haar dossiers. In reactie op de opening onderzoek liet het UWV de Nationale ombudsman medio december 2009 weten dat het de zaak alsnog zou gaan uitzoeken en voor eind december 2009 inhoudelijk zou reageren. Het UWV informeerde per gelijke post ook de Belastingdienst hiervan. Eind december 2009 reageerde het UWV op de vragen van de Nationale ombudsman. Het UWV erkende dat de WAO-jaaropgaven over het jaar 2005 niet juist waren. De bedragen op deze jaaropgaven bleken veel te hoog te zijn. Het UWV stuurde eind december 2009 een gecorrigeerde jaaropgave 2005 voor het WAO-recht naar verzoekster en de Belastingdienst. De Nationale ombudsman ontving hiervan een kopie. Voor wat betreft de nabetaling van ruim € 24.500 waarop verzoekster reeds in juli 2005 recht had, liet het UWV weten dat het in de klachtafhandelingsbrief van april 2008 ten onrechte had opgemerkt dat er niet een dergelijke brief aan verzoekster gezonden was. De toenmalige behandelaar had het inkomensoverzicht waarop melding werd gemaakt van de nabetaling, niet als brief aangemerkt. Om die reden achtte het UWV het alsnog onterecht dat verzoeksters klacht over de nabetaling toentertijd ongegrond was verklaard. Voor wat betreft de vraag of de nabetaling nu wel of niet betaalbaar was gesteld aan verzoekster liet het UWV weten dat het ten onrechte de nabetaling niet betaalbaar had gesteld. Er hadden nog enkele voorschotten en een terugvordering met de nabetaling verrekend moeten worden, maar dit was nooit gebeurd. Verzoekster had dus alsnog recht op een nabetaling. Het UWV liet weten dat het bedrag verhoogd met de wettelijke rente op zo kort mogelijk termijn aan verzoekster uitbetaald zou worden. Ter afsluiting liet het UWV weten dat het verzoekster, conform het beleid van het UWV, alsnog inzage wilde geven in haar dossiers.

5. De Nationale ombudsman legde de reactie aan verzoekster voor. Na overleg met verzoekster vroeg de Nationale ombudsman het UWV een specificatie te verstrekken van het na te betalen bedrag. Tevens verzocht de Nationale ombudsman of het UWV bereid was om eventuele kosten te vergoeden die de Belastingdienst mogelijk op de belastingaanslag over het jaar 2005 in rekening zou brengen. Het zou dan bijvoorbeeld gaan om heffingsrente. In reactie op deze aanvullende vraagstelling van de Nationale ombudsman verstrekke het UWV een specificatie van de nabetaling, waaruit volgde dat verzoekster recht had op een netto nabetaling van € 14.205,59. Verder gaf het UWV aan dat indien verzoekster stukken van de Belastingdienst zou overleggen eventuele kosten zou worden vergoed. Op 18 januari 2010 liet het UWV verzoekster en de Nationale ombudsman schriftelijk weten dat verzoekster over de nabetaling recht had op een vergoeding van de wettelijke rente en dat dit op korte termijn op verzoeksters rekening zou

worden gestort. Aangezien het ging om een nabetaling die reeds in 2005 betaalbaar had moeten worden gesteld, was de wettelijke rente begin 2010 opgelopen tot ruim € 6.500. Verzoekster deelde de Nationale ombudsman mee dat de Belastingdienst haar over de aanslag van 2005 heffingsrente en een verzuimboete in rekening had gebracht. Verzoekster liet de Nationale ombudsman weten dat zij geen behoefte meer had om haar dossiers in te zien. Zij was tevreden met de antwoorden die het UWV in het kader van het onderzoek had gegeven en de actie die het aan de hand daarvan had ondernomen.

Beoordeling

6. Verzoekster klaagt erover dat het UWV de juistheid van de jaaropgaven over het jaar 2005 niet heeft onderzocht. Tevens klaagt zij erover dat het UWV de nabetaling waar zij in 2005 recht op had toentertijd niet betaalbaar heeft gesteld en bovendien niet heeft gereageerd op haar verzoek om inzage in haar dossier.

7. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Dit impliceert dat verzoekster erop mocht vertrouwen dat het UWV naar aanleiding van de klacht die zij had ingediend de feiten zou onderzoeken en vervolgens de problemen zou oplossen.

I. Ten aanzien van de jaaropgaven over het jaar 2005

8. Verzoekster heeft over het jaar 2005 een viertal jaaropgaven ontvangen, waarvan er twee betrekking hadden op haar WAO-recht. Na ontvangst van een belastingaanslag over het jaar 2005 begon verzoekster te twijfelen aan de juistheid van de bedragen op die jaaropgaven. Verzoekster heeft geprobeerd door correspondentie met het UWV helderheid te krijgen over de juistheid van de jaaropgaven. Aangezien deze correspondentie niets opleverde, heeft zij een klacht ingediend bij het UWV. Naar aanleiding van de klachtenprocedure heeft het UWV in april 2008 geconcludeerd dat er mogelijk iets niet klopte aan de WAO-jaaropgaven over het jaar 2005. Het UWV heeft in de interne klachtenprocedure de toezegging gedaan dit uit te zoeken en hierover contact op te nemen met de Belastingdienst. Eind 2009 bleek de kwestie nog steeds niet uitgezocht te zijn. De Belastingdienst had verzoekster inmiddels laten weten geen verder uitstel meer te dulden, nu zowel verzoekster als het UWV de Belastingdienst geen duidelijkheid had gegeven over de mogelijke onjuistheid van de WAO-jaaropgaven. De Belastingdienst nam maatregelen om de aanslag 2005 bij verzoekster te gaan innen.

9. Na onderzoek door de Nationale ombudsman erkende het UWV dat de WAO-jaaropgaven onjuist waren en dat de bedragen op deze jaaropgaven veel lager hadden moeten zijn. Het UWV verstrekke alsnog een gecorrigeerde jaaropgave aan verzoekster en de Belastingdienst. Hiermee is het UWV pas ruim anderhalf jaar na dato zijn toezegging aan verzoekster de kwestie uit te zoeken nagekomen. Daarmee is het

UWV ook tekort geschoten in zijn contacten met de Belastingdienst, aangezien het al die tijd nagelaten had de vragen van de Belastingdienst over de betreffende jaaropgaven te beantwoorden. De Nationale ombudsman vindt het een kwalijke zaak dat het UWV naar aanleiding van verzoeksters correspondentie de juistheid van haar jaaropgaven niet heeft onderzocht, maar dat hiervoor het indienen van een klacht nodig was. Nog kwalijker vindt de Nationale ombudsman het dat het UWV naar aanleiding van verzoeksters klacht de toezegging doet de kwestie te onderzoeken, maar er uiteindelijk een onderzoek van de Nationale ombudsman voor nodig is om het UWV zover te krijgen de juistheid van de jaaropgaven daadwerkelijk te onderzoeken. Al die tijd heeft verzoekster maar moeten afwachten hoe de Belastingdienst de belastingaanslag zou gaan afhandelen, nu het UWV over de juistheid van de jaaropgaven maar geen duidelijkheid gaf. Verzoekster mocht erop vertrouwen dat het UWV zijn toezegging om de kwestie uit te zoeken na zou komen. Het UWV heeft op dit punt zeer nalatig gehandeld. Dit heeft problemen opgeleverd voor verzoekster, zowel met het UWV als de Belastingdienst.

De gedraging waarover verzoekster klaagt is niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van de nabetaling van het WAO-recht

10. Het UWV heeft verzoekster in juli 2005 via een inkomensoverzicht laten weten dat zij recht heeft op een grote nabetaling aan WAO-recht. Na ontvangst van de aanslag van de Belastingdienst over het jaar 2005 is verzoekster haar financiële situatie gaan doornemen en kwam zij tot de conclusie dat zij de nabetaling nooit van het UWV had ontvangen. Nadat een poging van verzoekster om via gewone correspondentie duidelijkheid van het UWV te krijgen over de nabetaling tot niets had geleid, diende zij een klacht in bij het UWV. In reactie op haar klacht kreeg zij de mededeling dat het UWV haar nooit een brief had gestuurd, waarin haar een nabetaling was toegekend. Na het onderzoek door de Nationale ombudsman bleek dat verzoekster wel degelijk recht had op een nabetaling van WAO-recht en dat die nog niet betaalbaar was gesteld. De Nationale ombudsman vindt dat het UWV in de interne klachtbehandeling meer aandacht had moeten besteden aan de kwestie van de nabetaling en niet simpelweg had moeten concluderen dat er geen brief over de nabetaling aan verzoekster was gestuurd. Er bleek over de nabetaling inderdaad geen brief, maar een inkomensoverzicht aan verzoekster gestuurd te zijn. Tegenover de Nationale ombudsman erkende het UWV dat het inkomensoverzicht ook als brief gekwalificeerd had moeten worden. De Nationale ombudsman concludeert dat het UWV reeds in de interne klachtenprocedure zorgvuldiger onderzoek had moeten doen naar deze klacht en zich niet blind had moeten staren op het woord 'brief'. Waarschijnlijk had het UWV toen al tot de conclusie kunnen komen dat verzoekster wel degelijk recht had op een forse nabetaling en dat deze nog niet was uitbetaald. Verzoekster mocht er, nadat zij het inkomensoverzicht had ontvangen, op vertrouwen dat het UWV de nabetaling daadwerkelijk betaalbaar zou stellen. Tevens mocht zij erop vertrouwen dat het UWV haar klacht over het niet ontvangen van de nabetaling zorgvuldig zou onderzoeken. Het UWV is ook op dit punt nalatig geweest.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het verzoek om inzage in de dossiers

11. In de brieven waarmee verzoekster helderheid probeerde te krijgen over de jaaropgaven en de nabetaling heeft zij het UWV ook verzocht om inzage in haar dossiers. In de reguliere correspondentie is het UWV niet ingegaan op dit verzoek. Tegelijk met het indienen van haar klachten over de jaaropgaven en de nabetaling klaagde zij ook over het uitblijven van een reactie van het UWV op haar verzoek om inzage. In de klachtafhandelingsbrief heeft het UWV uitsluitend geconstateerd dat verzoekster inzage in haar dossiers wilde, maar er verder geen conclusie aan verbonden. Het UWV heeft niet aangegeven of het aan het verzoek gevolg zou gaan geven of niet. In reactie op de vraagstelling van de Nationale ombudsman heeft het UWV aangegeven dat verzoekster conform het beleid van het UWV inzage kan krijgen en dat het graag zou vernemen of verzoekster inzage in haar dossiers wil. De Nationale ombudsman vindt het kwalijk dat het UWV pas naar aanleiding van vragen van de Nationale ombudsman aangeeft dat het geen probleem is als verzoekster inzage in haar dossier wil, terwijl verzoekster reeds meerdere malen, waaronder ook in de interne klachtenprocedure, heeft verzocht om inzage. Hoewel verzoekster na afronding van het onderzoek door de Nationale ombudsman heeft aangegeven geen behoefte meer te hebben aan inzage van haar dossiers, concludeert de Nationale ombudsman dat het UWV onzorgvuldig heeft gehandeld door verzoekster niet reeds naar aanleiding van haar eerdere verzoeken inzage in de dossiers te bieden. Verzoekster mocht de gerechtvaardigde verwachting hebben dat het UWV inhoudelijk zou ingaan op haar verzoek om inzage en niet slechts zou constateren dat zij inzage wilde.

De gedraging waarover verzoekster klaagt is niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Klachtbehandeling kan bijdragen tot herstel van de verhoudingen. In dit geval is dat niet gelukt. Wat ging er mis?

De Nationale ombudsman constateert dat het UWV bij de behandeling van verzoeksters correspondentie, waaronder ook haar klachtbrief, niet alle punten heeft behandeld die verzoekster heeft aangedragen. Indien het UWV de (klacht)brieven van verzoekster zorgvuldiger had behandeld dan had het tijdig kunnen reageren op haar verzoek om inzage in haar dossiers. Het UWV had dan ook tijdig ontdekt dat verzoekster wel degelijk recht had op een nabetaling en dat deze niet betaalbaar was gesteld. Als het UWV bovendien zijn toezegging was nagekomen, die het in de klachtenprocedure had gedaan, dan had het meteen kunnen constateren dat de twee WAO-jaaropgaven niet juist waren. Verzoekster zou dan alle ellende met de Belastingdienst bespaard zijn gebleven. Ook in zijn contacten met de Belastingdienst heeft het UWV niet of niet afdoende gereageerd, waardoor deze zaak onnodig uit de hand is gelopen.

Het UWV heeft in deze zaak meerdere kansen laten lopen om de zaak tijdig op te lossen. Een onderzoek door de Nationale ombudsman had voorkomen kunnen worden, indien het UWV in eerste instantie al zorgvuldig was ingegaan op verzoeksters signalen. De Nationale ombudsman vindt dat verzoekster erop mocht vertrouwen dat het UWV naar aanleiding van haar brieven en met name naar aanleiding van de door haar ingediende klachten de zaak zorgvuldig zou behandelen. Het UWV heeft echter het gerechtvaardigde vertrouwen dat verzoekster in het UWV mocht hebben niet gehonoreerd.

Conclusie

De klachten over alle drie de onderzochte gedragingen van UWV te Rotterdam zijn gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV na het onderzoek door de Nationale ombudsman:

een gecorrigeerde WAO-jaarpoging over het jaar 2005 heeft verstrekt aan verzoekster en de Belastingdienst;

de WAO-nabetaling alsnog aan verzoekster betaalbaar heeft gesteld en hierover wettelijke rente heeft toegekend;

zich bereid heeft verklaard verzoekster, indien zij dit wenst, inzage te geven in haar dossiers.

Onderzoek

Op 26 oktober 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Maassluis, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Rotterdam.

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.

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

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

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

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond