



Rapport

Klacht

Gemachtigde klaagt er, namens verzoeker, over dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet afdoende uitleg heeft gegeven over de juistheid van de financiële afwikkeling van de ZW-terugvordering in het jaar 2008.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekers gemachtigde diende namens verzoeker een klacht in bij de Nationale ombudsman. De Nationale ombudsman correspondeerde in deze zaak met verzoekers gemachtigde. Voor de leesbaarheid van dit rapport wordt hierna echter alleen gesproken over verzoeker.

I. Bevindingen

1. In oktober 2008 deelde het UWV verzoeker mee dat hij over de periode 14 juli 2008 tot en met 28 september 2008 ten onrechte een ZW-uitkering had ontvangen. In het computersysteem van het UWV was namelijk een melding geregistreerd dat verzoeker met ingang van medio juli 2008 beter was. Verzoeker werd door de afdeling Financieel Afhandelen (FA) van het UWV verzocht een bedrag van € 4.234,45 bruto (€ 3.472,65 netto) aan ZW-uitkering terug te betalen. Een paar dagen nadat het UWV verzoeker had verzocht terug te betalen, constateerde het UWV dat de betermelding in het UWV-systeem en daarmee de terugvordering van het ZW-recht onterecht was. Het UWV haalde de betermelding uit het systeem, waardoor het systeem berekende dat verzoeker over de periode 14 juli 2008 tot en met 28 september 2008 recht had op een nabetaling van ZW-recht ter hoogte van € 2.521 netto. Het bedrag van de nabetaling was lager dan het bedrag dat verzoeker bij een reguliere betaling over diezelfde periode zou ontvangen. Op de nabetaling werd namelijk een bijzonder (hoger) loonheffingstarief toegepast, omdat de nabetaling betrekking had op een periode waarover al eerder een uitkering uitbetaald was. Het uitrekenen van de hoogte van de nabetaling was van belang voor de interne verrekening met de ten onrechte ontstane terugvordering. Het UWV maakte echter op 9 oktober 2008 per abuis de nabetaling aan verzoeker over in plaats van dit bedrag te verrekenen met de openstaande vordering. De loonheffing, die door het UWV op de nabetaling werd ingehouden, werd eind 2008 door het UWV afgedragen aan de Belastingdienst.

2. Verzoeker moest zijn reguliere ZW-recht over de periode 14 juli 2008 tot en met 28 september 2008, dat ten onrechte werd teruggevorderd door het UWV, aan het UWV terugbetalen. De afdeling FA trof met verzoeker een betalingsregeling, zodat het totale bedrag voor het einde van het jaar 2008 door verzoeker zou zijn terugbetaald. De

nabetaling, die verzoeker in 2008 ten onrechte had ontvangen over diezelfde periode (14 juli 2008 tot en met 28 september 2008) mocht hij houden. Verzoeker wees het UWV er in januari 2009 op dat hij voor zijn gevoel over 2008 te weinig ZW-recht had ontvangen oftewel teveel ZW-recht had moeten terugbetalen. Verzoeker en het UWV correspondeerden enige tijd over deze kwestie. Het UWV concludeerde in oktober 2009 dat de wijze waarop de kwestie door het UWV financieel was afgehandeld klopte. Verzoeker wendde zich medio januari 2010 tot de Nationale ombudsman, omdat hij niet overtuigd was door de uitleg van het UWV en hij het idee had dat hij financieel benadeeld was.

3. De Nationale ombudsman startte een onderzoek en vroeg het UWV een aanvullende uitleg te geven aan verzoeker over de wijze waarop de kwestie financieel was afgehandeld. De Nationale ombudsman verzocht het UWV om een afschrift van de (schriftelijke) uitleg, die het aan verzoeker zou gaan sturen. Medio februari 2010 gaf het UWV een aanvullende uitleg aan zowel verzoeker als de Nationale ombudsman. Het UWV liet weten naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman de kwestie nog eens te hebben uitgezocht. Het was erachter gekomen dat de financiële afwikkeling toch niet juist was verlopen. De nabetaling, die verzoeker in 2008 ontving over de periode 14 juli 2008 tot en met 28 september 2008, had niet aan verzoeker uitbetaald, maar (intern) verrekend moeten worden met de openstaande vordering over diezelfde periode. Nu dit niet was gebeurd, had verzoeker over de periode 14 juli 2008 tot en met 28 september 2008 netto te weinig ZW-recht ontvangen. Immers het UWV had over de nabetaling, die verzoeker dus wel mocht houden, meer loonheffing moeten afdragen dan het geval zou zijn geweest bij een reguliere ZW-betaling. Omdat de loonheffing eind 2008 was afgedragen was het voor het UWV niet meer mogelijk om de teveel afgedragen loonheffing bij de Belastingdienst terug te vragen. Het UWV adviseerde verzoeker de teveel afgedragen loonheffing via een aangifte bij de Belastingdienst terug te vragen. Het UWV bood zijn verontschuldiging aan voor het ontstane ongemak. Met deze reactie beschouwde het UWV de kwestie als afgehandeld.

4. De Nationale ombudsman vond de uitleg van het UWV niet afdoende en vroeg de zaaksbehandelaar van de afdeling ZW van het UWV telefonisch om nadere uitleg. De Nationale ombudsman had namelijk het idee dat verzoeker in 2008 teveel ZW-recht had terugbetaald aan het UWV. De behandelaar van het UWV bevestigde in het telefoongesprek dat verzoeker de ten onrechte ontstane terugvordering (eigenlijk verzoekers reguliere ZW-recht) had terugbetaald en niet de ten onrechte uitbetaalde nabetaling. Aangezien de netto terugvordering hoger was dan de netto nabetaling, had verzoeker inderdaad over 2008 te weinig ZW-recht ontvangen. De behandelaar deelde mee dat aan deze kwestie een verschil van inzicht ten grondslag lag tussen de afdeling ZW en de afdeling FA. Dit verschil van inzicht vond zijn oorsprong in systeemtechnische verschillen tussen de twee afdelingen. Volgens de behandelaar stelde de afdeling ZW zich op het standpunt dat de ten onrechte uitbetaalde nabetaling teruggevorderd had moeten

worden. De afdeling FA vond echter, volgens de behandelaar, dat de terugvordering, die het eerst ontstaan was (van het reguliere ZW-recht) teruggevorderd moest worden. Dat die terugvordering onterecht bleek te zijn, deed niet ter zake. De behandelaar liet weten de problematiek voor te zullen leggen aan de afdeling FA.

5. Toen de behandelaar de reactie van de afdeling FA had ontvangen, nam hij contact op met de Nationale ombudsman. De afdeling FA had laten weten dat de afdeling ZW in deze kwestie mocht beslissen over hoe de kwestie op te lossen. De afdeling ZW besloot vervolgens om voor de terugvordering alsnog uit te gaan van de ten onrechte uitbetaalde nabetaling van € 2.521,15 netto. Het bedrag dat verzoeker meer dan het bedrag van de nabetaling had betaald, zou door het UWV aan verzoeker worden teruggestort. Op de vraag aan de behandelaar of hiermee gelijk ook het verschil in visie tussen de afdeling ZW en de afdeling FA was opgelost, gaf de behandelaar aan dat dit niet het geval was. Het ging om een oplossing in verzoekers specifieke geval. De Nationale ombudsman deelde verzoeker mee dat aan hem een bedrag teruggestort zou gaan worden. Enkele weken later bevestigde verzoeker dat hij de betaling van het UWV had ontvangen. Verzoeker was tevreden met de afwikkeling van de kwestie.

II. Beoordeling

6. Verzoeker klaagde erover dat het UWV de juistheid van de financiële afwikkeling van de ZW-terugvordering in 2008 niet afdoende aan hem had uitgelegd. Nadat het UWV alsnog nadere uitleg gaf, klaagde verzoeker erover dat de financiële afwikkeling van de ZW-terugvordering in 2008 niet juist was verlopen.

7. Verzoekers klacht leek in eerste instantie te gaan over de informatieverstrekking door het UWV, maar tijdens het onderzoek werd het de Nationale ombudsman duidelijk dat verzoekers klacht eigenlijk veroorzaakt werd door de wijze waarop het UWV de organisatie heeft ingericht. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit impliceert dat verzoeker geen nadelige financiële gevolgen zou moeten ondervinden van een verschil in werkwijze tussen twee afdelingen binnen het UWV.

8. Het UWV heeft in oktober 2008 ten onrechte een deel van verzoekers ZW-uitkering teruggevorderd. Die terugvordering was ontstaan doordat per abuis in het UWV-systeem was geregistreerd dat verzoeker vanaf medio juli 2008 beter was. Een paar dagen later ontdekte het UWV dat de betermelding en daarmee de terugvordering van het ZW-recht onterecht was. Inmiddels was verzoeker echter op de hoogte gesteld van de terugvordering en was er een betalingsregeling met hem afgesproken. Om de terugvordering in het systeem te corrigeren, rekende het systeem van het UWV de ZW-uitkering over de periode 14 juli 2008 tot en met 28 september 2008 opnieuw uit. Dit leidde tot een nabetaling, die het UWV had moeten gebruiken voor interne verrekening met

de in eerste instantie ontstane terugvordering. In plaats van het bedrag van de nabetaaling intern te verrekenen, werd de nabetaaling aan verzoeker uitbetaald. Hierdoor ontstond een situatie, waarin verzoeker inmiddels bezig was met het terugbetalen van de ten onrechte ontstane terugvordering, maar waarin hij ook ten onrechte een nabetaaling ontving. De vraag rees toen welk bedrag verzoeker moest terugbetalen: de ZW-uitkering waar hij recht op heeft maar die van hem wordt teruggevorderd of de nabetaaling die het UWV ten onrechte aan hem heeft uitbetaald. Blijkens de reactie van het UWV wordt hierover door de afdeling FA en de afdeling ZW verschillend gedacht. De afdeling FA vindt dat het bedrag dat het eerst is teruggevorderd door verzoeker terugbetaald moet worden (ook al blijkt dat dit bedrag eigenlijk ten onrechte wordt teruggevorderd). De afdeling ZW stelt zich op het standpunt dat de nabetaaling terugbetaald moet worden, omdat dit bedrag ten onrechte aan verzoeker is uitbetaald.

9. Het gevolg is dat verzoeker uiteindelijk over de periode 14 juli 2008 tot en met 28 september 2008 netto minder ZW-uitkering ontving. Het UWV had deze kwestie intern moeten oplossen. Door dit niet te doen heeft het UWV in deze zaak onzorgvuldig gehandeld. Het UWV heeft naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman verzoeker alsnog financieel gecompenseerd. Daarmee is verzoekers probleem opgelost. Het onderliggende probleem, het verschil van inzicht tussen de twee betrokken afdelingen, is echter nog niet opgelost. Wat verzoeker is overkomen kan dus weer fout gaan bij anderen. Om die reden ziet de Nationale ombudsman aanleiding om het UWV een aanbeveling te doen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Amsterdam, is gegrond wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV verzoeker financieel heeft gecompenseerd voor het bedrag dat hij in 2008 te weinig aan ZW-recht heeft ontvangen.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman vraagt de Raad van bestuur van het UWV aandacht voor het interne ketenprobleem dat in deze zaak speelt en geeft daarom de Raad van bestuur in overweging er zorg voor te dragen dat de afdeling ZW en de afdeling FA hetzelfde standpunt innemen voor wat betreft de vraag welk bedrag in een situatie als die van

verzoeker teruggevorderd moet worden. Volgens de Nationale ombudsman zou dit standpunt moeten zijn dat het bedrag wordt teruggevorderd dat daadwerkelijk ten onrechte uitbetaald is en niet het bedrag dat als eerste door het UWV teruggevorderd is.

Onderzoek

Op 14 januari 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Groede, ingediend door H.M. den Hollander, advocaat te Oostburg, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het UWV, 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.

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

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

Gemachtigde gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.