



Rapport

Klacht

Gemachtigde van verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) hem, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, geen specificatie heeft gegeven waaruit blijkt hoe de hoogte van de terugvordering tot stand is gekomen.

Beoordeling

Algemeen

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

I. Bevindingen

1. Verzoeksters dochter ontving een Wajong-uitkering van het UWV. In januari 2009 overleed verzoeksters dochter. Verzoekster gaf dit meteen aan het UWV door. Het UWV betaalde de Wajong-uitkering echter door tot juli 2009. In juli 2009 vorderde het UWV de teveel uitgekeerde Wajong-uitkering terug van de erven van de dochter oftewel van verzoekster. Bij de terugvorderingsbeslissing zat een specificatie, waaruit bleek dat de bruto terugvordering € 6.457,17 was. Ruim een week later stuurde het UWV een acceptgiro naar verzoekster met de mededeling dat zij een netto bedrag van € 4.622,55 diende terug te betalen. Verzoekster was bereid om het bedrag terug te betalen, maar vroeg het UWV in een brief van medio september 2009 om een specificatie van het teruggevorderde bedrag. Bovendien merkte verzoekster op dat het UWV reeds begin 2009 geïnformeerd was over het overlijden van haar dochter en dat zij niet snapte dat het UWV toch nog enkele maanden de Wajong-uitkering had doorbetaald. Verzoekster sloot haar brief af met het verzoek om een persoonlijk onderhoud met het UWV. Begin oktober 2009 stuurde verzoekster een rappelbrief naar het UWV, omdat het UWV nog niet had gereageerd op haar brief van september 2009. Verzoekster werd naar aanleiding van de rappelbrief gebeld door een klachtenambassadeur van het UWV met de mededeling dat de kwestie binnen afzienbare tijd zou worden uitgezocht en dat verzoekster hierover geïnformeerd zou worden. Bovendien stuurde de klachtenambassadeur namens het UWV een bloemstuk naar verzoekster met verontschuldiging voor de gang van zaken tot op dat moment.

2. Eind november 2009 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Het UWV had haar, ondanks haar twee brieven en de telefonische toezegging van de klachtenambassadeur, nog steeds geen aanvullende uitleg gegeven over de totstandkoming van de hoogte van de terugvordering. Zij had na de telefonische

toezegging niets meer van het UWV vernomen. Verzoekster wilde pas terug betalen als zij wist hoe de terugvordering tot stand was gekomen. Inmiddels begon echter de tijd te dringen. Verzoekster moest namelijk voor 31 december 2009 de terugvordering aan het UWV betalen, want anders zou het netto bedrag omgezet worden in een bruto bedrag. Dit zou betekenen dat verzoekster meer zou moeten terugbetalen dan haar dochter van het UWV had ontvangen. En het bedrag dat zij extra diende terug te betalen, zou zij pas na het doen van aangifte bij de Belastingdienst terug kunnen krijgen. De Nationale ombudsman zag aanleiding om de klacht van verzoekster in onderzoek te nemen om ervoor te zorgen dat verzoekster alsnog zo spoedig mogelijk een specificatie zou krijgen van het terug te betalen bedrag.

3. Begin december 2009 verzocht de Nationale ombudsman het UWV een specificatie over te leggen, waaruit zou blijken hoe de hoogte van de terugvordering was opgebouwd. In december 2009 stortte verzoekster alvast het grootste gedeelte van de terugvordering op de rekening van het UWV om brutering van de terugvordering te voorkomen. Een week na het verzoek van de Nationale ombudsman verstrekke het UWV een specificatie. Uit de specificatie bleek dat op het oorspronkelijke bruto bedrag van € 6.457,17 enkele correcties hadden plaatsgevonden, waardoor na het omzetten van het bruto bedrag naar het netto bedrag de terugvordering op € 4.622,55 uitkwam. Wat deze correcties precies inhielden, werd in de specificatie niet duidelijk gemaakt. Het UWV omschreef in de specificatie dat het bruto bedrag *'na verwerking van positieve posten door de afdeling financieel afhandelen'* en *'door een vereffening om het bedrag weer naar het realistisch netto uitkeringsbedrag te herleiden'* was gecorrigeerd. De Nationale ombudsman besprak de reactie van het UWV met verzoekster. Omdat de Nationale ombudsman aanleiding zag om het UWV nadere vragen te stellen, besloot verzoekster ook het restant bedrag van de terugvordering voor 31 december 2009 te betalen. Begin januari 2010 vroeg de Nationale ombudsman het UWV de specificatie en dan met name de correcties op het bruto bedrag nader toe te lichten. Medio januari 2010 gaf het UWV een nadere uitleg. Het UWV haalde in zijn uitleg ook het fiscaal loon van de jaaropgaaf 2009 aan, dat volgens het UWV ruim € 7.000 was. De Nationale ombudsman besprak de uitleg van het UWV met verzoekster en constateerde dat er nog steeds verschillende punten onduidelijk waren. Bovendien riep de uitleg van het UWV nieuwe vragen op, onder andere over de jaaropgaaf 2009. Verzoekster kon namelijk het bedrag van € 7.000 als fiscaal loon niet plaatsen nu haar dochter in januari 2009 nog maar een paar dagen recht had gehad op een Wajong-uitkering en het grootste deel van de terugvordering in hetzelfde kalenderjaar 2009 door verzoekster was terugbetaald. Ook vroeg zij zich af of het vakantiegeld over de periode mei 2008 tot januari 2009 wel aan haar was uitgekeerd.

4. De Nationale ombudsman zag aanleiding om het UWV medio februari 2010 nadere vragen te stellen. Het UWV liet hierop weten dat de jaaropgaaf 2009 inderdaad niet correct was. Verzoekster had immers het grootste deel van de terugvordering al in 2009 terugbetaald, waardoor dat bedrag van de € 7.000 afgetrokken had moeten worden. Het

UWV zegde toe dat verzoekster op korte termijn een aangepaste jaaropgaaf 2009 zou krijgen. Voor wat betreft het vakantiegeld over de periode mei 2008 tot januari 2009 merkte het UWV op dat dit reeds in mei 2009 aan verzoekster was uitbetaald. Tenslotte verstrekke het UWV nog aanvullende informatie over de totstandkoming van de hoogte van de terugvordering. Na deze uitleg liep de Nationale ombudsman nogmaals de berekening en uitleg van het UWV door om na te gaan of deze afdoende was. Ook nu nog bleef in de berekening onduidelijk wat de oorsprong was van bepaalde bedragen. Bovendien bleek er een verschil van € 92,40 te zijn tussen het in juli 2009 door het UWV teruggevorderde netto bedrag en het netto bedrag waarop het UWV volgens zijn eigen berekening zou moeten uitkomen. De Nationale ombudsman vroeg het UWV hoe dit kon. Het UWV liet hierop weten dat het verschil van € 92,40 een gevolg was van twee gehanteerde berekeningsmethodieken. Het was volgens het UWV 'ondoenlijk om het totaal terug te draaien'. De Nationale ombudsman liet het UWV medio mei 2010 weten dat het onterecht was dat een niet terug te draaien verschil tussen twee netto bedragen voor rekening van verzoekster kwam. De Nationale ombudsman verzocht het UWV het bedrag van € 92,40 voor eigen rekening te nemen als het niet in staat was het verschil alsnog te corrigeren. In juni 2010 deelde het UWV mee dat het bedrag van € 92,40, vermeerderd met wettelijke rente, aan verzoekster teruggestort zou worden.

II. Beoordeling

5. Verzoekster klaagt erover dat het UWV haar niet afdoende heeft uitgelegd hoe de hoogte van de terugvordering van haar dochters Wajong-uitkering tot stand is gekomen.
6. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat overheidsinstanties burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit impliceert dat het UWV een duidelijk en op het onderwerp toegesneden antwoord moet geven op de vragen die verzoekster heeft over de totstandkoming van de hoogte van de terugvordering.
7. Verzoekster kreeg als erfgenaam van haar dochter te maken met een terugvordering van teveel uitgekeerde Wajong. Zij verzocht het UWV middels een tweetal brieven om een nadere specificatie van het teruggevorderde bedrag. Naar aanleiding van haar tweede brief deed het UWV de telefonisch toezegging dat de kwestie zou worden uitgezocht. Toen de toegezegde aanvullende uitleg achterwege bleef, wendde zij zich tot de Nationale ombudsman. In verschillende 'vragenrondes' kreeg de Nationale ombudsman stukje bij beetje uitleg van het UWV over de wijze waarop de hoogte van de terugvordering tot stand was gekomen. Hieruit bleek onder andere dat er als gevolg van twee gehanteerde berekeningsmethodieken een verschil van € 92,40 was ontstaan tussen het van verzoekster teruggevorderde bedrag en de uitleg van het UWV. Volgens het UWV was het ondoenlijk om dit verschil terug te draaien. Ook bleek het UWV op de jaaropgaaf 2009 geen rekening gehouden te hebben met het bedrag dat verzoekster reeds in 2009 had teruggestort aan het UWV. Het UWV stortte het bedrag van € 92,40 uiteindelijk aan

verzoekster terug en zorgde ervoor dat zij een gecorrigeerde jaaropgaaf kreeg.

8. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het verkrijgen van een duidelijke uitleg in

deze zaak onnodig veel tijd heeft gekost. In mei 2009 heeft het UWV namelijk, na een eerder onderzoek van de Nationale ombudsman, een interne Circulaire uitgebracht, waarin richtlijnen zijn opgenomen over hoe om te gaan met vragen van uitkeringsgerechtigden over terugvorderingen en verrekeningen (zie Achtergrond onder 1). Op het moment dat verzoekster het UWV in september en oktober 2009 per brief om uitleg vroeg en verzocht om een persoonlijk gesprek, was deze Circulaire al in werking getreden binnen het UWV. Het UWV had verzoeksters vraagstelling aan de hand van deze Circulaire moeten oppakken. In dat geval had de klacht van verzoekster al in een veel eerder stadium afgehandeld kunnen worden.

9. De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat de specificatie die in eerste instantie bij de terugvorderingsbeslissing van juli 2009 zat niet voldoende duidelijk was. Het moet niet nodig zijn dat pas na een onderzoek van de Nationale ombudsman verzoekster een afdoende specificatie met uitleg over de totstandkoming van de hoogte van de terugvordering kreeg. Het UWV heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van adequate informatieverstrekking en heeft ook niet gehandeld naar de richtlijnen uit zijn eigen Circulaire.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Instemming

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

een gecorrigeerde jaaropgaaf 2009 aan verzoekster heeft verstrekt;

het bedrag van € 92,40 (zijnde een niet terug te draaien verschil tussen twee berekeningsmethodieken) vermeerderd met wettelijke rente aan verzoekster heeft terugbetaald.

Onderzoek

Op 25 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het 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.

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

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

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 bedrijfs onderdeel 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.

1

2009.11045