



Rapport

Datum: 15 oktober 2003
Rapportnummer: 2003/365

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het UWV, kantoor Amsterdam, zijn klachtbrief van 5 juni 2002 heeft afgehandeld.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker en zijn echtgenote zijn woonachtig in Spanje. Verzoekers echtgenote ontvangt een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

2. Bij faxbericht van 5 juni 2002 diende verzoeker een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Verzoeker klaagde erover dat het UWV tot op dat moment niet had gereageerd op faxberichten die hij op 8 januari, 2 februari, 24 maart, 10 april en 6 mei 2002 aan het UWV had gezonden. In het bijzonder klaagde verzoeker erover dat een specificatie van de WAO-uitkering van zijn echtgenote vanaf 1 januari 2002, waar hij bij faxbericht van 2 februari 2002 om had verzocht, niet door hem was ontvangen. Verder had hij het UWV bij faxbericht van 10 april 2002 een beschikking van de Belastingdienst toegezonden, inhoudende dat op de WAO-uitkering van zijn echtgenote vanaf 1 januari 2002 geen loonbelasting/premie volksverzekeringen meer behoeften te worden ingehouden; hij had hierop echter niets vernomen van het UWV. Ten slotte klaagde verzoeker erover dat de WAO-uitkering over de maand oktober 2001 tot op dat moment niet was ontvangen door zijn echtgenote. Hij verzocht het UWV dit bedrag opnieuw betaalbaar te stellen.

3. Omdat het UWV niet binnen de wettelijke termijn van zes weken op verzoekers klacht reageerde, wendde verzoeker zich bij e-mailbericht van 19 juli 2002 tot de Nationale ombudsman. Bij brief van 24 juli 2002 werd verzoekers verzoekschrift aan het UWV overgedragen, met het verzoek de klacht alsnog overeenkomstig hoofdstuk 9 Algemene wet bestuursrecht (Awb) af te handelen. Bij e-mailbericht van 8 augustus 2002 bevestigde het UWV dat verzoekers klacht in behandeling was genomen.

Bij brief van 16 september 2002 reageerde het UWV inhoudelijk op verzoekers klacht. Aangegeven werd dat de WAO-uitkering over oktober 2001 wel was overgemaakt naar de Spaanse bank van verzoeker en zijn echtgenote, maar op een filiaal van deze bank was gestationeerd, niet zijnde het filiaal waar verzoeker en zijn echtgenote bankieren. Het geld kon door het UWV niet meer worden teruggehaald; verzoeker kon het wel zelf bij het betreffende bankfiliaal opnemen. Het UWV bood zijn excuses aan voor het ongemak.

Omdat de brief van 16 september 2002 niet naar het juiste adres was gestuurd reageerde het UWV bij brief van 20 september 2002 nogmaals op verzoekers klacht. Het UWV herhaalde de mededeling gedaan in de brief van 16 september 2002 en liet verder weten

dat de beschikking van de Belastingdienst in augustus 2002 was verwerkt. Verzoekers echtgenote had in september 2002 een nabetaling ontvangen over de periode 1 januari tot 1 september 2002.

4. Op 20 september 2002 gaf verzoeker telefonisch te kennen dat hij niet tevreden was over de wijze waarop zijn klacht door het UWV was afgehandeld. Hij bevestigde dit bij brief van 8 oktober 2002.

Hij klaagde erover dat de WAO-uitkering over oktober 2001 tot op dat moment niet was ontvangen door zijn echtgenote. Verzoeker gaf aan dat hij wel bereid was het bedrag zelf op te nemen bij het door het UWV genoemde bankfiliaal; gelet op eerdere contacten met deze bank verwachtte hij echter dat dit zonder verdere ondersteuning van het UWV niet zou lukken. Daarom wilde hij graag in het bezit worden gesteld van schriftelijke (bewijs)stukken waarmee hij het bedrag zonder problemen zou kunnen meekrijgen van de bank.

Ook klaagde verzoeker erover dat het UWV de beschikking van de Belastingdienst niet eerder dan vier maanden nadat deze door hem was verzonden, had verwerkt en dat het UWV, toen de beschikking wel was verwerkt, hem hiervan niet op de hoogte had gesteld. Ten slotte gaf verzoeker aan dat hij, ondanks enkele daartoe strekkende verzoeken, geen specificaties van de betalingen vanaf 1 januari 2002 had ontvangen. Op dit punt werd in de klachtafhandelingsbrief niet ingegaan door het UWV.

II. Ten aanzien van de betaling van de WAO-uitkering over oktober 2001

1. Op 20 september 2001 stuurde het UWV aan verzoekers echtgenote een bevestiging van het van haar op 17 september 2001 ontvangen verzoek, om de WAO-uitkering voortaan op een ander rekeningnummer over te maken. Het UWV gaf aan, met ingang van 1 oktober 2001 aan dit verzoek te kunnen voldoen. Ook gaf het UWV aan dat de naam van de bank, het adres en de woonplaats van de bankinstelling duidelijk dienden te worden vermeld. Aangezien verzoekers echtgenote deze gegevens niet in haar verzoek had opgenomen, verzocht het UWV haar om zo spoedig mogelijk een aanvulling te verstrekken.

Bij faxbericht van 28 september 2001 werd op dit verzoek gereageerd. Op dit faxbericht, een afschrift van de brief die het UWV op 20 september 2001 aan verzoekers echtgenote had gestuurd, zijn met de hand de volgende gegevens vermeld: de naam en het adres van de bank, het Swiftnummer en een nummer dat als 'c.c.c.-nummer' wordt aangeduid (het gaat om respectievelijk het bank-, filiaal- en districtsnummer).

2. Op 8 januari 2002 stuurde verzoeker een faxbericht naar het UWV. In dit faxbericht gaf verzoeker aan dat de WAO-uitkering over de maanden oktober en november 2001 tot op dat moment niet was bijgeschreven. Verzoeker herhaalde het bankrekeningnummer,

vooraf gegaan door de toevoeging `ES 34' en het bank-, filiaal- en districtsnummer. Ook refereerde verzoeker aan een telefoongesprek dat hij enige tijd daarvoor met een medewerker van het UWV had gevoerd. Tijdens dit gesprek, zo gaf verzoeker aan, was hem verteld dat de betaling voor de maand oktober 2001 was overgemaakt op de rekening van zijn vorige bank (het betrof hier een ander filiaal van de bank waar verzoeker en zijn echtgenote de nieuwe rekening hadden). Volgens de medewerker van het UWV zou deze betaling door de Spaanse bank worden teruggestort op de rekening van het UWV, waarna het bedrag opnieuw betaalbaar zou worden gesteld.

3. Op 2 februari 2002 zond verzoeker het UWV wederom een faxbericht. Hierin liet hij het UWV weten dat de WAO-uitkering over de maanden oktober, november en december 2001 niet was ontvangen.

Op 24 maart 2002 stuurde verzoeker het UWV een faxbericht waaruit bleek dat de betaling over februari 2002 inmiddels op het nieuwe rekeningnummer was bijgeschreven. Eind februari 2002 was nog een bedrag bijgeschreven; verzoeker nam aan dat het om de WAO-uitkering over twee maanden ging, maar onduidelijk was welke maanden het betrof.

Op 6 mei 2002 stuurde verzoeker het UWV een faxbericht, waarin hij liet weten dat de betaling over oktober 2001 nog niet was ontvangen; de betalingen over november en december 2001 waren, zo nam verzoeker aan, in februari 2002 bijgeschreven, de betaling over januari 2002 was in april 2002 bijgeschreven.

4. Nadat verzoeker bij brief van 5 juni 2002 een klacht had ingediend over het uitblijven van de uitbetaling van oktober 2001, liet het UWV bij brieven van 16 en 20 september 2002 weten dat de WAO-uitkering over de maand oktober 2001 was overgemaakt naar de Caja de Ahorros del Mediterraneo (hierna: CAM-bank) te Rojales. Het UWV gaf aan, het geld niet te kunnen terughalen; verzoeker kon het wel zelf ophalen bij dit bankfiliaal. Verzoeker liet de Nationale ombudsman weten, akkoord te kunnen gaan met deze oplossing. Hij wilde dan wel van het UWV schriftelijke (bewijs)stukken hebben waarmee hij het bedrag zonder problemen zou kunnen opnemen.

Het lukte verzoeker echter niet, het bedrag in zijn bezit te krijgen. Hiervan stelde hij de Nationale ombudsman bij faxberichten van onder meer 5, 7 en 20 november 2002 op de hoogte.

Daarom werd het UWV bij faxbericht van 27 november 2002 opnieuw een aantal vragen voorgelegd. In reactie hierop liet het UWV bij brief van 17 december 2002 weten opnieuw tot uitbetaling van de uitkering over de maand oktober 2001 te zullen overgaan.

5. In reactie op de klachtformulering en nadere vragen van de Nationale ombudsman liet het UWV weten dat het rekeningnummer, de banknaam, het adres en de vestigingsplaats van de bank in beginsel voldoende zijn om een succesvolle betaling te kunnen realiseren.

Deze gegevens werden door het UWV op 17 en 28 september 2001 ontvangen en op 3 oktober 2001 door het UWV verwerkt.

Op 3 januari 2002 kwamen twee maandbetalingen, november en december 2001, retour bij het UWV. Deze twee maandbetalingen zijn op 15 februari 2002 opnieuw betaalbaar gesteld. De uitkering over oktober 2001 echter werd niet retour ontvangen.

De uitkering over oktober 2001 was door de Banco Popular Español (hierna: BPE) doorgesluisd naar een filiaal van de CAM-bank te Rojas. De BPE had dit gedaan op basis van een kennelijk onjuiste of onvolledige opgave van het rekeningnummer en bijbehorende gegevens, zo liet het UWV weten. Het UWV nam aan dat de gegevens met betrekking tot het filiaal ontbraken dan wel onvolledig waren.

Blijkbaar was het voor dit filiaal van de CAM-bank niet mogelijk de betaling naar het juiste filiaal over te maken; dit is althans niet gebeurd.

De betalingen die na oktober 2001 door de BPE werden overgemaakt, bleken naar het filiaal van de CAM-bank te La Marina te zijn doorgesluisd (bij dit filiaal hadden verzoeker en zijn echtgenote de nieuwe rekening geopend). Waarom deze betalingen desondanks retour werden ontvangen, geeft het UWV niet aan.

Uit een door het UWV bijgevoegde schermprint blijkt verder, dat de gegevens van het nieuwe rekeningnummer in oktober 2001 conform opgave van verzoeker zijn ingevoerd.

6. Uit het vorenstaande volgt dat verzoeker, daarnaar gevraagd, alle gegevens heeft verstrekt die het UWV volgens eigen zeggen nodig had om de betalingen vanaf oktober 2001 op de juiste wijze te kunnen verrichten. Hij voegde hier uit eigen beweging codes aan toe waarmee het bank-, filiaal- en districtsnummer werden aangeduid. Niet is gebleken dat de door verzoeker verstrekte gegevens onjuist waren. Desondanks bereikte de betaling over oktober 2001 verzoekers echtgenote niet.

Het UWV heeft aangegeven, dat het niet correct uitvoeren van de betaalopdracht door de BPE (die door het UWV als tussenbank wordt gebruikt) blijkbaar werd veroorzaakt doordat onjuiste of onvolledige gegevens waren verstrekt. Aangezien verzoeker de gegevens juist heeft doorgegeven, moet worden aangenomen dat het UWV voor het aanleveren van deze onjuiste of onvolledige gegevens verantwoordelijk is.

7. Verder staat vast dat het UWV al op 8 januari 2002 op de hoogte was van het feit, dat de betaling over oktober 2001 op dat moment nog niet was ontvangen door verzoekers echtgenote. Het UWV ondernam geen actie maar besloot af te wachten of de betaling zou worden teruggestort door de ontvangende bank. Op de diverse faxberichten die verzoeker hierna nog stuurde ontving hij geen reactie van het UWV. Wel heeft het UWV aangegeven, naar aanleiding van enkele van deze faxberichten onderzoek te hebben verricht naar de verwerking van de betaling over oktober 2001. Wat dit onderzoek inhield en wat het

resultaat hiervan was, heeft het UWV echter niet aangegeven.

8. Ook de klacht die verzoeker bij faxbericht van 5 juni 2002 bij het UWV indiende, leidde er niet toe dat het UWV op korte termijn opnieuw tot uitbetaling overging. Ondanks het feit dat verzoeker de bankgegevens juist had aangeleverd en de fout dus niet bij hem lag, werd verzoeker verzocht het geld zelf bij het desbetreffende bankfiliaal op te halen. Bovendien reageerde het UWV pas na ruim drie maanden op verzoekers klacht.

Niet eerder dan in december 2002 stelde het UWV de WAO-uitkering over oktober 2001 opnieuw betaalbaar. Door zo te handelen is het UWV tekort geschoten in de zorgplicht ten aanzien van de aan hem toevertrouwde belangen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de verwerking van een beschikking van de Belastingdienst

1. Verzoeker gaf aan op 10 april 2002 een beschikking van de Belastingdienst naar het UWV te hebben gefaxt teneinde te bewerkstelligen dat het UWV met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2002 geen loonbelasting/premie volksverzekeringen meer zou inhouden op de WAO-uitkering van zijn echtgenote.

Met zijn faxbericht van 6 mei 2002 vroeg verzoeker het UWV, tot uitbetaling van de tot dat moment teveel ingehouden loonbelasting/premie volksverzekeringen over te gaan. In zijn klachtbrief van 5 juni 2002 gaf verzoeker nogmaals aan, dat tot op dat moment geen nabetaling was ontvangen.

2. In reactie op de klacht heeft het UWV aangegeven dat de beschikking van de Belastingdienst door het UWV pas op 1 juli 2002 is ontvangen. In augustus 2002 is de vrijstelling verwerkt, met terugwerkende kracht tot 1 januari 2002. De nabetaling is rond 13 augustus 2002 overgemaakt.

3. Ten aanzien van de vraag, wanneer de beschikking van de Belastingdienst door het UWV werd ontvangen, lopen de lezingen van verzoeker en het UWV uiteen. Verzoeker stelt de beschikking op 10 april 2002 naar het UWV te hebben gefaxt; het UWV stelt de beschikking niet eerder dan op 1 juli 2002 te hebben ontvangen.

Uit de beschikbare stukken blijkt niet dat verzoeker zijn op 10 april 2002 gedateerde faxbericht ook daadwerkelijk op die datum heeft verzonden; op de afschriften die verzoeker heeft verstrekt is alleen de datum van verzending (per fax) aan de Nationale ombudsman afgedrukt (1 juli 2002, abusievelijk weergegeven als 1 juli 2000).

Uit de door het UWV verstrekte stukken blijkt daarentegen ook niet, dat bedoelde beschikking niet eerder dan op 1 juli 2002 werd ontvangen door het UWV; het UWV heeft op het stuk geen datum van ontvangst aangegeven.

4. Wat hier ook van zij, verzoeker heeft het UWV bij faxbericht van 6 mei 2002 herinnerd aan de toegezonden beschikking. Niet is gebleken dat het UWV naar aanleiding hiervan de beschikking - zo nodig - heeft opgevraagd bij verzoeker. Evenmin is gebleken dat dit alsnog is gebeurd na ontvangst van verzoekers klachtbrief van 5 juni 2002. Ook heeft het UWV in zijn aanvankelijke reactie op de klacht van verzoeker (de onjuist geadresseerde brief van het UWV van 16 september 2002) in het geheel niet gereageerd op verzoekers klacht op dit punt. Pas na interventie door de Nationale ombudsman werd verzoekers echtgenote, bij brief van 20 september 2002, op de hoogte gesteld van het feit dat de beschikking van de Belastingdienst in augustus 2002 was verwerkt en dat rond 13 augustus 2002 een nabetaling had plaatsgevonden.

Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat overheidsinstanties zich bij het verwerven van informatie actief opstellen. Ook mag van bestuursorganen worden verwacht dat zij zich in hun contacten met burgers hulpvaardig opstellen. In deze opzichten is het UWV ten opzichte van verzoeker tekort geschoten.

De onderzochte gedraging op dit punt is evenmin behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het verstrekken van specificaties

1. Met zijn faxbericht van 2 februari 2002 vroeg verzoeker het UWV om toezending van een specificatie van de WAO-uitkering van zijn echtgenote per 1 januari 2002. In zijn klachtbrief van 5 juni 2002 gaf verzoeker te kennen dat hij de gevraagde specificaties van de WAO-uitkering tot op dat moment niet had ontvangen.

Bij brieven van 16 en 20 september 2002 reageerde het UWV op verzoekers klacht. Het UWV ging evenwel niet in op verzoekers klacht op dit punt. Evenmin werden de specificaties waar verzoeker om had gevraagd, alsnog verstrekt. Wel werd de hoogte van de nabetaling in verband met teveel ingehouden loonheffing aangegeven.

Niet eerder dan met zijn brief van 15 oktober 2002 verstrekte het UWV de gevraagde specificaties.

2. In zijn nadere reactie op de klacht gaf het UWV aan dat de behandeling van het dossier van verzoekers echtgenote door een tamelijk onervaren medewerker gebeurde. De meer technische handelingen waren goed verricht, maar de terugkoppeling naar verzoeker en zijn echtgenote was daarbij af en toe over het hoofd gezien. Waarom de gevraagde specificaties niet eerder dan bij brief van 15 oktober 2002 waren verstrekt, was het UWV niet duidelijk geworden. Het UWV erkende dat eerdere verzending wenselijk was geweest.

3. Op grond van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet SUWI) artikel 30, eerste lid, onder d (zie achtergrond onder 1) heeft het UWV tot taak zorg te dragen voor gevraagde en ongevraagde verstrekking van deugdelijke informatie aan onder meer uitkeringsgerechtigden in verband met de uitvoering van onder meer de wettelijke

arbeidsongeschiktheidsverzekeringen. Informatieverstrekking aan de uitkeringsgerechtigden moet op een zodanige manier zijn ingericht dat deze kunnen weten hoe hun uitkering is opgebouwd en dat zij ontvangen betalingen kunnen herleiden.

Het UWV is in zijn informatieverstrekking naar verzoeker en zijn echtgenote toe tekort geschoten door pas na herhaalde verzoeken de gevraagde gegevens te verstrekken. In dit verband wordt ook verwezen naar het standpunt dat de Nationale ombudsman reeds eerder heeft ingenomen ten aanzien van het standaard verzenden van specificaties (zie achtergrond, onder 2). Het UWV deelde hierover op 23 september 2003 mee dat alle uitkeringsgerechtigden die in het buitenland wonen vanaf 1 juli 2003 standaard een specificatie ontvangen wanneer in de hoogte van de uitkering iets verandert.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 8 oktober 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Albaterra (Spanje), met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, 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.

Tijdens het onderzoek kregen het UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Tevens werd het UWV en verzoeker een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker en zijn echtgenote zijn woonachtig in Spanje. Verzoekers echtgenote ontvangt een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

Op 20 september 2001 stuurde het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam (tot 1 januari 2003; UWV Gak; verder het UWV) aan verzoekers echtgenote een bevestiging van haar verzoek de WAO-uitkering voortaan op een ander rekeningnummer over te maken. Het UWV gaf aan met ingang van 1 oktober 2001 aan dit verzoek te kunnen voldoen. Ook gaf het UWV aan, dat de naam van de bank, het adres en de woonplaats van de bankinstelling duidelijk dienden te worden vermeld. Aangezien verzoekers echtgenote deze gegevens blijkbaar niet in haar verzoek had opgenomen, verzocht het UWV haar om zo spoedig mogelijk een aanvulling te verstrekken.

Verzoeker heeft direct gereageerd door een faxbericht aan het UWV te sturen. Op dit faxbericht, een afschrift van de brief die het UWV op 20 september 2001 aan verzoekers echtgenote stuurde, zijn met de hand de volgende gegevens vermeld: de naam en het adres van de bank, het Swiftnummer en een nummer dat als 'c.c.c.-nummer' wordt aangeduid (het gaat om respectievelijk het bank-, filiaal- en districtsnummer).

2. Op 8 januari 2002 stuurde verzoeker een faxbericht naar het UWV. In dit faxbericht gaf verzoeker aan dat de WAO-uitkering over de maanden oktober en november 2001 tot op dat moment nog niet bijgeschreven was. Verzoeker herhaalde het rekeningnummer, vooraf gegaan door de toevoeging 'ES 34' en het bank-, filiaal- en districtsnummer. Ook refereerde hij aan een telefoongesprek dat hij enige tijd daarvoor met een medewerker van het UWV had gevoerd. Tijdens dit gesprek, zo gaf verzoeker aan, was verzoeker verteld dat de betaling voor de maand oktober 2001 was overgemaakt naar zijn vorige bank (het betrof hier een ander filiaal van de bank waar verzoeker en zijn echtgenote de nieuwe rekening hadden). Verzoeker deelde mee dat, volgens de medewerker van het UWV, deze betaling door de Spaanse bank zou worden teruggestort op de rekening van het UWV, waarna het bedrag opnieuw betaalbaar zou worden gesteld.

Ook gaf verzoeker zijn volledige adres door; verder verzocht hij het UWV, correspondentie per fax te willen verzenden aangezien de post niet op het adres van verzoeker en zijn echtgenote, maar op een centraal adres ontvangen werd.

3. Op 2 februari 2002 zond verzoeker het UWV wederom een faxbericht. Hierin liet hij weten dat de WAO-uitkering over de maanden oktober, november en december 2001 niet

was ontvangen. Verder refereerde hij aan een afspraak die met het UWV was gemaakt en die inhield dat het UWV zou nagaan waar de - wel overgemaakte maar door verzoekers echtgenote niet ontvangen - bedragen zich bevonden. Ten slotte vroeg verzoeker om een specificatie van de WAO-uitkering per 1 januari 2002.

4. Op 24 maart 2002 stuurde verzoeker het UWV een faxbericht waaruit bleek dat de betaling over februari 2002 inmiddels op het nieuwe rekeningnummer was bijgeschreven. Eind februari 2002 was nog een bedrag bijgeschreven; verzoeker nam aan dat het om de WAO-uitkering over twee maanden ging, maar onduidelijk was welke maanden het betrof (verzoeker had op dat moment nog geen specificaties van het UWV ontvangen). Ook verzocht hij het UWV, zijn echtgenote de jaargave over 2001 te doen toekomen.

5. Vervolgens stuurde verzoeker het UWV een faxbericht met dagtekening 10 april 2002, waarin hij het UWV verzocht met ingang van januari 2002 geen loonbelasting/premie volksverzekeringen meer in te houden op de WAO-uitkering van zijn echtgenote, dit op basis van een meegezonden verklaring van de Belastingdienst. Ook wees hij het UWV erop, dat de problemen rond de niet ontvangen betalingen nog niet waren opgelost.

6. Op 6 mei 2002 stuurde verzoeker het UWV een faxbericht, waarmee hij liet weten dat de betaling over oktober 2001 nog niet was ontvangen; de betalingen over november en december 2001 waren, zo nam verzoeker aan, in februari 2002 bijgeschreven, de betaling over januari 2002 was in april 2002 bijgeschreven. Ook vroeg verzoeker het UWV tot nabetaling over te gaan van de tot dat moment te veel ingehouden loonbelasting/premie volksverzekeringen.

7. Op 5 juni 2002 stuurde verzoeker het UWV een faxbericht waarin hij erover klaagde dat het UWV tot op dat moment niet gereageerd had op zijn faxberichten van 8 januari, 2 februari, 24 maart, 10 april en 6 mei 2002.

Ook gaf verzoeker aan dat tot op dat moment geen nabetaling loonbelasting/premie volksverzekeringen had plaatsgevonden en dat de gevraagde specificaties niet ontvangen waren. Tenslotte stelde verzoeker dat het UWV naar zijn mening verantwoordelijk was voor het feit dat de WAO-uitkering over de maand oktober 2001 tot op dat moment niet ontvangen was. Hij verzocht het UWV dit bedrag opnieuw betaalbaar te stellen.

Op alle voornoemde faxberichten van verzoeker is geen datum van verzending aan het UWV afgedrukt; uitsluitend de datum van verzending van afschriften aan de Nationale ombudsman (1 juli 2002, abusievelijk weergegeven als 1 juli 2000) is afgedrukt.

8. Bij brief van 16 september 2002 liet het UWV in reactie op verzoekers klachtbrief het volgende weten:

“...U heeft een klacht ingediend (...) inzake het niet ontvangen van uw uitkering over de maand oktober 2001. Wij hebben bij de bank een onderzoek ingesteld. Uit dit onderzoek is

gebleken dat de uitkering over de maand oktober 2001 is overgemaakt naar de Banco de Ahorros del Mediterraneo.

Het geld is echter op deze bank in Rojas gestationeerd.

Wij kunnen dit niet meer terug halen. U kunt echter wel het bedrag bij deze bank opnemen, maar dan moet u dit wel (...) opnemen bij het desbetreffende filiaal.

Wij bieden onze excuses aan voor het ongemak, en hopen dat het in de toekomst niet meer zal gebeuren...”

9. Omdat de brief van 16 september 2002 niet naar het juiste adres was gestuurd reageerde het UWV bij brief van 20 september 2002 nogmaals op de klachtbrief van verzoeker:

“...U heeft een klacht ingediend (...) inzake het niet ontvangen van uw uitkering over de maand oktober 2001 en betreffende de vrijstelling van de loonbelasting vanaf 1 januari 2002.

Wij hebben diverse malen de Bank of America laten onderzoeken waar de uitkering van de maand oktober 2001 naar toe gegaan is, en ons is meegedeeld dat deze op uw bank overgemaakt was.

Thans hebben wij vernomen dat uw uitkering wel op uw bank is overgemaakt, maar dat dit bij het filiaal in Rojas is gestationeerd.

Wij kunnen het geld niet meer terughalen. U kunt het wel opnemen, maar u moet dan naar het desbetreffende filiaal gaan.

Wij hebben een kopie van de belastingdienst ontvangen in juli 2002. Wij hebben de vrijstelling aangepast in de maand augustus 2002 met terugwerkende kracht naar 1 januari 2002.

De nabetaling ad € 136,33 is aan u gedaan rond 13 augustus 2002. Vanaf 1 september 2002 wordt bij de loonheffing premie AWBZ ingehouden. Dit omdat u in Spanje ziekenfonds verzekerd bent.

Wij vertrouwen erop u hiermee van dienst te zijn geweest en bieden onze excuses aan voor het ongemak...”

10. Op 20 september 2002 liet verzoeker telefonisch aan de Nationale ombudsman weten dat hij niet tevreden was over de wijze waarop zijn klacht door het UWV was afgehandeld.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder klacht.

Verzoeker gaf in zijn verzoekschrift aan dat hij niet tevreden was over de wijze waarop het UWV zijn klacht had afgehandeld. Verzoeker klaagde erover dat de WAO-uitkering van oktober 2001 tot op dat moment niet was ontvangen door zijn echtgenote. Verzoeker gaf aan bereid te zijn de WAO-uitkering over oktober 2001 zelf op te halen bij het bankfiliaal waar het bedrag zich bevond. Wel maakte verzoeker kenbaar dat hij daartoe graag schriftelijke bewijsstukken van het UWV ontving; gelet op eerdere contacten met deze bank verwachtte hij dat hij het geld niet zonder meer zou meekrijgen.

Verder deelde verzoeker mee dat hij op 10 april 2002 een beschikking van de Belastingdienst naar het UWV had gefaxt, teneinde te bewerkstelligen dat het UWV met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2002 geen loonbelasting/premie volksverzekeringen meer zou inhouden op de WAO-uitkering van zijn echtgenote. Tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, had hij echter geen specificatie van de nabetaling ontvangen van het UWV. Hierdoor was het voor hem niet duidelijk of het bedrag daadwerkelijk was bijgeschreven en hoe het was samengesteld. Ook wees verzoeker erop dat het UWV de verklaring niet eerder dan vier maanden nadat deze door hem verzonden was, had verwerkt.

Ten slotte gaf verzoeker aan dat hij, ondanks enkele daartoe strekkende verzoeken, geen specificaties van de betalingen vanaf 1 januari 2002 had ontvangen. In de klachtafhandelingbrief werd op dit punt in het geheel niet ingegaan.

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Bij brief van 15 oktober 2002, gericht aan verzoekers echtgenote, reageerde het UWV op de klacht van verzoeker. De Nationale ombudsman ontving op 28 oktober 2002 een afschrift van deze brief.

“...Wij zijn na overleg met de Nationale Ombudsman en na bestudering van uw dossier tot de conclusie gekomen dat wij niet of niet correct op uw vragen en brieven hebben gereageerd.

Wel hebben wij uw klachten serieus genomen en actie ondernomen naar de bankinstellingen.

In deze brief geven wij u antwoord op de openstaande vragen.

Op uw brief d.d. 8-1-2002 hebben wij omdat het hier een mededeling betrof niet direct naar u gereageerd. Wel hebben wij per telefax een onderzoek laten verrichten naar waar de uitkering naar is overgemaakt. Dit onderzoek heeft lang geduurd.

Naar aanleiding van uw brief van 2-2-2002 hebben wij wel gereageerd naar de bank per telefax en januari 2002 en hebben wij deze zaak als klacht onderzocht.

Door ons is verzaakt om de uitkering van januari 2002 te specificeren, hier had u wel om gevraagd.

In uw brief d.d. 24-3-2002 heeft u verzocht om de jaaropgaaf van 2001, wij vermoeden dat deze naar een verkeerd adres is toegezonden.

Op uw brief d.d. 10-4-2002 is niet door ons gereageerd. Wel hebben wij contact met de bank opgenomen over de niet ontvangen betaling.

Op uw brief d.d. 6-5-2002 hebben wij gereageerd.

Wij hebben nogmaals geprobeerd om te achterhalen waar de uitkering van oktober 2001 naar was overgemaakt. Uw verzoek om vrijstelling te verlenen van de loonbelasting hebben wij echter pas in de maand augustus 2002 verwerkt. Dit hebben wij helaas pas per brief d.d. 20-9-2002 aan u meegedeeld.

Dat wij niet hebben gereageerd is een gevolg van de bestandswisseling en een achterstand in de werkzaamheden. De verantwoordelijke collega had niet voldoende ervaring om de juiste prioriteiten te stellen.

De uitkering van de maand oktober 2001 is overgemaakt naar een rekeningnummer dat afkomstig was van de door u aangeleverde bank informatie. Er is gebleken dat uw rekeningnummers in uw brieven d.d. 20-09-2001, d.d. 8-1-2002 en d.d. 2-2-2002 verschillend staan beschreven. Dit is waarschijnlijk de reden waarom uw uitkering door uw eigen bank naar het verkeerde filiaal is overgemaakt.

De betaalstrook die u inmiddels al in uw bezit heeft moet voldoende bewijs te zijn om samen met uw paspoort uw uitkering te innen.

Helaas hebben wij geen overzicht van de banken waar zij onderling uw geld naar overmaken, vandaar dat wij altijd de volledige bank informatie willen hebben. Dit is echter geen garantie voor een juiste overmaking. Helaas zijn wij te laat ingelicht door de bank waar uw uitkering naar was overgemaakt. Dit betreuren wij.

De betaling van 1421,46 Euro d.d. 26-2-2002 betrof de maanden november en december 2001. Over de nabetaling van de loonbelasting vrijstelling bent u middels onze brief d.d. 20-9-2002 geïnformeerd. Een kopie afschrift van de jaaropgaaf 2001 zenden wij alsnog naar u toe tezamen met de bruto netto specificaties vanaf januari tot op heden.

Gezien het bovenstaande zijn wij van mening dat de gevalsbehandeling niet op de juiste wijze is uitgevoerd. Uw klacht achten wij daarom gegrond.

Mocht u ontevreden zijn over deze reactie, dan kunt u zich alsnog tot de Nationale Ombudsman wenden.

Wij vertrouwen erop u voldoende te hebben geïnformeerd en bieden u onze excuses aan voor het ongemak...”

2. Omdat uit de reactie van het UWV niet duidelijk werd of de gevraagde specificaties en de jaaropgaaf over 2001 inmiddels naar verzoekers echtgenote waren gezonden, informeerde de Nationale ombudsman hiernaar op 29 oktober 2002. Op 6 november 2002 zond het UWV de Nationale ombudsman afschriften toe van enkele van de overzichten die naar verzoekers echtgenote waren gezonden.

D. Reactie verzoeker

1. Op 3 november 2002 reageerde verzoeker op de brief van het UWV van 15 oktober 2002. Verzoeker gaf onder meer het volgende aan:

“Hedenochtend heb ik zowaar in mijn postbus de brief aangetroffen dd. 16-10-02 alwaar het GAK nader is ingegaan op mijn faxen etc.

Terzake van de nog niet in mijn bezit zijnde betaling oktober 2001 bericht ik U als volgt:

A. Het is n.m.m. niet geheel juist wat door het GAK gesteld wordt t.a.v. het door mij doorgegeven banknr., nml. op 8-02-02 gaf ik het juiste banknr. door volgens Ned.begrippen. In Spanje moet men echter ook het nr. van het desbetr. bankkantoor etc. vermelden. Bij schrijven van 20-09-01 reageerde het GAK terecht en verzocht deze nadere gegevens alsnog te vermelden. Ik heb hierop direct gereageerd door op het desbetr. schrijven van het GAK de gevraagde gegevens te verstrekken en wel omgaande per fax. Deze gegevens waren volslagen correct!!

B. Het GAK haalt ten onrechte mijn schrijven aan van 08.01.02 waarin het onjuiste banknr. zou zijn vermeld. Onjuist, want het in dit schrijven vermelde nr. is nml. hetzelfde en dus eveneens correct. Alleen is het ES 34 eraan toegevoegd, hetgeen volgens een schrijven van de CAM-bank NOG vollediger zou zijn.

C. In mijn schrijven van 02-02-02 heb ik inderdaad een cijferkeer gemaakt ten opzichte van het nr. van het bankkantoor. Dit had moeten zijn 82 en ik gaf aan 28. Overigens had ik daarvoor reeds 2x het juiste nr. aangegeven en had het GAK dit juiste nr. reeds in haar bestand opgenomen cq kunnen opnemen. Alsdan had een goede lezer kunnen constateren, dat door mij een cijferkeer was gemaakt en bovendien hierop tlf of per fax kunnen reageren, alhoewel mij de noodzaak hiervan na 2 x het juiste nr. te hebben doorgegeven ontgaat.

D. op het in ook in Uw bezit zijnde "Aviso de Transferencia" van de Banco Populair staat helemaal geen banknr. etc., doch uitsluitend een ref.nr. De datum hiervan is 11-10-01 dus ruimschoots na de aankondiging van het GAK dd. 20-09-01, dat de maand oktober 2001 op het door mij correct aangegeven nr. zou worden overgemaakt.

Wie voor het niet vermelden van een banknr. etc. aansprakelijk is zoekt het GAK maar uit, doch ik in ieder geval dus niet!!"

2. Verzoeker stelde de Nationale ombudsman vervolgens met fax- en e-mailberichten van onder meer 5, 7 en 20 november 2002 op de hoogte van het feit, dat het hem tot op dat moment niet was gelukt de WAO-uitkering over de maand oktober 2001 via het Spaanse bankkantoor in zijn bezit te krijgen.

E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Omdat verzoeker er, blijkens zijn hiervoor genoemde berichten, niet in slaagde de WAO-uitkering over de maand oktober 2001 in zijn bezit te krijgen, werden het UWV bij faxbericht van 27 november 2002 nog enige aanvullende vragen voorgelegd. Het doel hiervan was, te achterhalen of het UWV de betaling over oktober 2001 wellicht nog naar het oude bankrekeningnummer van verzoeker en zijn echtgenote had overgemaakt. Ook werd het UWV verzocht te overwegen, verzoeker tegemoet te komen door de WAO-uitkering over de maand oktober 2001 opnieuw betaalbaar te stellen.

2. Bij brief van 17 december 2002, gericht aan verzoekers echtgenote, reageerde het UWV op de gestelde vragen. De Nationale ombudsman ontving op 18 december 2002 een afschrift van deze brief.

"...Wij delen u het volgende mee over de betaling van de maand oktober 2001;

In uw brief d.d. 3-11-2002 bericht u aan de Nationale Ombudsman bij punt A dat de door u opgegeven bankgegevens correct waren.

Bij punt B vermeldt u dat de toevoeging ES 34 het rekeningnummer vollediger maakt.

Onze conclusie is dat het rekeningnummer onvolledig was om uw geld op het juiste filiaal te ontvangen.

Bij punt C geeft u aan dat u inderdaad in uw brief d.d. 2-2-2002 een "cijferkeer" heeft gemaakt.

U gaf 28 aan in plaats van 82, ook bent u van mening dat een goede lezer had moeten inzien dat het nummer dat u doorgaf onjuist was. Deze mening delen wij niet.

Wij hanteren slechts de informatie die u ons heeft opgegeven en laten daar geen eigen interpretatie op los. Omdat wij slechts de bankgegevens overnemen voelen wij ons ook

niet verantwoordelijk voor het niet juist overmaken van uw uitkering van de maand oktober 2001.

Uw conclusie bij punt D is echter juist, er staat geen rekeningnummer op de aviso de tranferencia maar wel uw naam en adres. Het zou kunnen zijn dat de Banco Popular een fout heeft gemaakt. Wij zijn alsnog van mening dat het UWV geen fout heeft gemaakt maar willen ook niet dat u benadeeld wordt.

Wij zijn dan ook van plan om handmatig alsnog de uitkering van de maand oktober 2001 uit te betalen naar uw rekeningnummer. Wij gaan de banco popular verzoeken om het geld naar ons te retourneren.

Als blijkt dat u de uitkering inmiddels wel van de bank heeft ontvangen gaan wij direct over tot terugvordering van het bedrag.

(...)

Over september hebben wij in totaal 918,25 euro naar u overgemaakt. De uitkering van september bedroeg 781,92 euro. Daarnaast is een bedrag van 136,33 euro aan u terugbetaald. Dit betreft loonbelasting over de periode 1-1-2002 tot 1-9-2002.

De uitkering van oktober bedroeg 781,92 euro.

Met uw opmerking dat u geen toelichting heeft ontvangen zijn wij het niet eens omdat wij in onze brief d.d. 20-9-2002 het bedrag van 136,33 euro als nabetaling hebben uitgelegd.

En in onze brief van 10-10-2002 geven wij aan dat wij u printen hebben toegezonden over o. a. de bruto netto uitkering vanaf januari tot en met heden. Wij gaan er vanuit dat u deze printen heeft mogen ontvangen, maar voor de zekerheid sturen wij ze alsnog naar u toe (ook naar de ombudsman).

Deze zaak had niet door ons voorkomen kunnen worden omdat de bank verkeerd heeft overgemaakt en wij een andere mening hebben dan u over het juist aanleveren van de correcte bankgegevens.

Vanuit het standpunt van klantvriendelijkheid zijn wij toch blij dat wij de zaak voor u kunnen oplossen door de maanduitkering van oktober 2001 opnieuw uit te betalen.

Het bedrag van 749,79 euro (inclusief de bankkosten) zal eind december overgemaakt zijn op uw bankrekeningnummer.

Verder gaan wij er vanuit dat de banco popular ook niet meer overmaakt zonder een rekeningnummer te vermelden. Wij hebben hierover om opheldering gevraagd maar nog geen antwoord mogen ontvangen.

Met betrekking tot uw klacht over de maanduitkering oktober 2001 komen wij tot de conclusie dat:

Op uw officiële klacht dienen wij op grond van het daartoe geformuleerde beleid binnen uw klacht ongegrond is. Wij zijn van mening dat ons niet is aan te rekenen dat u de maanduitkering van oktober 2001 niet heeft ontvangen. Wij zijn van mening dat de gevalsbehandeling wel juist is uitgevoerd ten aanzien van de betaling.

Over het niet reageren of te laat reageren hebben wij u al geïnformeerd met onze brief van 10-10-2002.

Op uw verzoek om specificaties hebben wij al eerder gereageerd. Wij zenden u deze hierbij nogmaals toe. Als u over de uitleg van deze brief en de specificaties nog vragen heeft dan vernemen wij dit graag van u.

Mocht u het met deze reactie oneens zijn, dan kunt u uw grieven kenbaar maken aan de Nationale Ombudsman, Postbus 29729, 2502 LS Den Haag.

Wij vertrouwen erop u voldoende te hebben ingelicht...”

3. Op 24 januari 2003 liet het UWV weten, dat de WAO-uitkering over de maand oktober 2001 was overgemaakt op het rekeningnummer zoals dat staat vermeld in de bevestiging die het UWV op 20 september 2001 aan verzoeker stuurde (zie A., feiten onder 1.).

4. Op 19 februari 2003 liet het UWV nog het volgende weten:

“...Wij hebben als afdeling AG-buitenland klanten over de hele wereld wonen. Veel van die klanten gebruiken voor hun betalingsverkeer in het buitenland gevestigde banken. De meeste van onze betalingen aan die banken verlopen zonder noemenswaardige problemen. Als van ons grote zorgvuldigheid verlangd wordt bij het betalen van de uitkeringen, dan geldt dat natuurlijk ook voor die zaken die van een direct belang van de klanten zijn: opgave van zoiets belangrijks als een bankrekeningnummer dient dan ook zonder fouten te geschieden. Het is zeker niet aan ons om de juistheid van de opgegeven rekeningnummers e.d. te controleren, voor zover wij daartoe in staat zouden zijn!

Het verstrekken en ontvangen van uitkering schept aan beide zijden van het proces min of meer gelijkwaardige verantwoordelijkheden: de klant moet gegevens als betaaladres en rekeningnummer redelijk op tijd en zonder fouten opgeven, en wij zullen hierop adequaat moeten inspelen door onmiddellijke en correcte invoer van die gegevens in onze administratie. Meestal gaat dat dan ook "gewoon" goed, maar er gaat ook wel eens wat fout...”

F. Nadere reactie verzoeker

1. Bij e-mailbericht van 20 december 2002 liet verzoeker onder meer het volgende weten:

“Hedenmorgen trof ik in mijn postbus aan een schrijven van het GAK dd. 17 december jl waarin heel veel werd uitgelegd over het fout gaan van de betaling van de maand oktober 2001. Ik wijs er echter op, dat op 20-09-01 door het GAK schriftelijk aan mij werd medegedeeld op welk banknr. voortaan overgeboekt zou worden en dat was het juiste banknr. !!!Echter ontbrak nog -hetgeen in Spanje normaal, doch in Ned. niet gehanteerd wordt- het spaarbanknr. van de CAM-bank, het filiaalnr. en het districtsnr. Wel belangrijk dus doch niet het belangrijkste!!! Was het banknr. op de uitbetaling van de maand oktober wel vermeld, dan was het ongetwijfeld aangekomen. Nu stond er op de transfernota geen nummer (wel een referentienr. waar men niets aan had!) en daaraan hebben we alle ellende te wijten! Je vraagt je ook af, waarom de verdere betalingen wel zijn aangekomen, zodat de cijferkeer die ik heb gemaakt niet van invloed is geweest op de verdere betalingen. Raar is het wel, dat de betaling van februari 2002 op 13-02-2002 in mijn bezit kwam en de maandbetaling van januari 2002 eerst op 09-04-2002.”

2. Bij e-mailbericht van 15 januari 2003 liet verzoeker verder nog weten, dat de WAO-uitkering voor de maand oktober 2001, volgens een employé van de CAM-bank, al in diezelfde maand naar Nederland retour was gegaan.

G. Nadere reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Omdat de gang van zaken op een aantal punten nog onvoldoende duidelijk was, werden bij brief van 8 april 2003 de volgende nadere vragen aan het UWV voorgelegd:

“...I. Ten aanzien van de uitbetaling van de WAO-uitkering vanaf oktober 2001

1. Verzoekers echtgenote heeft, blijkens uw brief van 20 september 2001, voor de ontvangst van haar WAO-uitkering een nieuw rekeningnummer doorgegeven. De datum waarop dat gebeurde, is niet uit de beschikbare stukken af te leiden. Beschikt u nog over het schrijven waarmee verzoekster de wijziging van haar rekeningnummer doorgaf? Zo ja, wilt u mij daarvan dan een afschrift doen toekomen? Zo nee, is wel de datum van ontvangst bij u bekend? Deze verneem ik graag van u.

2. Op uw schrijven van 20 september 2001 werd door verzoeker gereageerd met een faxbericht; op een afschrift van uw brief had hij de door u gevraagde gegevens met de hand vermeld. Wanneer is dit faxbericht door u ontvangen? Dit is uit het afschrift niet af te leiden; verzoeker heeft de datum van zijn faxapparaat blijkbaar nooit correct ingesteld en vermeldt ook geen datum bij zijn reactie.

In uw brief van 20 september 2001 verzocht u verzoekers echtgenote nog de volgende gegevens te willen doorgeven: naam van de bank, het adres en de plaats van vestiging. Deze gegevens zijn door verzoeker ook verstrekt (zie hiervoor).

3. Waarom verzocht u uitsluitend om naam van de bank, adres en plaats? Was u van mening dat u de betalingen met deze gegevens op de juiste wijze kon verrichten?

Verzoeker gaf uit eigen initiatief ook nog het Swiftnummer, het bank-, filiaal- en districtsnummer aan u door. Toch stelt u in uw brief aan verzoekers echtgenote van 17 december 2002, dat de door verzoeker vermelde gegevens onvolledig waren om de betaling op het juiste filiaal te ontvangen. Naar uw mening was het nummer pas volledig toen verzoeker de toevoeging `ES 34' aan u doorgegeven had (met zijn faxbericht van 8 januari 2002).

4. Graag ontvang ik van u afschriften van bijvoorbeeld werkinstructies, waaruit blijkt op welke wijze het UWV internationale betalingen verricht. Hieruit moet in ieder geval blijken, welke gegevens minimaal nodig zijn om betalingen binnen de Europese Unie op de juiste manier te laten verlopen. Ik denk daarbij in het bijzonder aan het gebruik door het UWV van het BIC (Bank Identification Code; N.o.) en het IBAN (International Bank Account Number; N.o.).

5. De toevoeging `ES 34' geeft naar mijn mening het landnummer en een controlenummer weer. Is dit nummer voor alle betalingen naar Spanje hetzelfde?

Pas vanaf begin februari 2002 blijkt het UWV in staat te zijn, de WAO-uitkering van verzoekers echtgenote correct over te maken; rond 13 februari 2002 ontvangt zij weer een betaling. Hierna volgen - met tussenpozen - de achterstallige betalingen over november en december 2001 en januari 2002. Wanneer verzoeker telefonisch informeert, hoort hij dat de betaling over oktober 2001 naar het oude bankfiliaal is overgemaakt en bij het UWV terug zal komen. Hierna kan het bedrag opnieuw betaalbaar worden gesteld.

6. Wilt u aangeven waarom tussen 20 september 2001 en begin februari 2002 in het geheel geen betalingen plaatsvonden?

7. Waarom bleef de betaling over oktober 2001 uiteindelijk als enige uit? Was dat inderdaad omdat deze betaling als enige naar het oude bankfiliaal was overgemaakt?

8. Wanneer is de betaling over oktober 2001 door u overgemaakt? En wanneer zijn de betalingen over november en december 2001 en januari en februari 2002 overgemaakt? Wanneer dit duidelijk is af te leiden uit de gegevens die ik bij punt 9 vraag, kunt u beantwoording van deze vraag achterwege laten.

9. Graag ontvang ik afschriften van stukken waaruit blijkt, hoe genoemde betalingen door u zijn verricht (ik denk hierbij aan betalingsopdrachten, systeemafdrukken). Hieruit moet in ieder geval afgeleid kunnen worden, op welke wijze de betalingen vanaf oktober 2001 tot maart 2002 door u zijn overgemaakt en welke gegevens daarbij zijn vermeld.

10. Is in uw gegevens iets terug te vinden over het telefoongesprek waar verzoeker aan refereert? Worden van dergelijke gesprekken notities gemaakt door het UWV?

In uw brief van 17 december 2002 bevestigt u verzoekers opmerking, dat op het zogenoemde Aviso de Transferencia geen rekeningnummer staat vermeld. U suggereert, dat de Banco Popular wellicht een fout heeft gemaakt. Ook geeft u aan, dat u deze bank om opheldering heeft gevraagd.

11. Wat heeft de Banco Popular u hierop laten weten? Graag ontvang ik een afschrift van de reactie van de bank.

Op 15 januari 2003 liet verzoeker mij weten, dat de WAO-uitkering voor de maand oktober 2001 volgens een medewerker van de CAM-bank al in diezelfde maand naar het UWV retour is gegaan.

12. Wanneer is het betreffende bedrag daadwerkelijk retour ontvangen door het UWV?

Wilt u mij een afschrift, systeemafdruk o.i.d. hiervan doen toekomen?

II. Ten aanzien van de verwerking van een beschikking van de Belastingdienst

Op 10 april 2002 stuurde verzoeker het UWV een faxbericht, waarin hij het UWV verzocht met ingang van januari 2002 geen loonbelasting/premie volksverzekeringen meer in te houden op de WAO-uitkering van zijn echtgenote. Hij zond een verklaring van de Belastingdienst mee.

In uw brief van 20 september 2002 schrijft u echter, dat u de beschikking pas in juli 2002 heeft ontvangen en deze daarom pas in augustus 2002 kon verwerken.

1. Wilt u aangeven op welke gegevens het UWV zijn stelling baseert, dat de beschikking niet eerder dan in juli 2002 door het UWV is ontvangen?

2. Op welke wijze worden de door het UWV ontvangen faxberichten geregistreerd?

3. Indien mocht blijken dat de beschikking toch op of rond 10 april 2002 door het UWV is ontvangen: wilt u aangeven waarom de beschikking circa vier maanden na ontvangst werd verwerkt?

4. Met uw brief van 20 september 2002 ontving verzoekers echtgenote een bevestiging van het feit, dat een herberekening had plaatsgevonden. Een specificatie hiervan heeft verzoekers echtgenote - bij mijn weten - nooit ontvangen, zodat het voor haar niet mogelijk was om na te gaan hoe het door haar terug te ontvangen bedrag was berekend door het UWV.

a. Heeft verzoekers echtgenote een specificatie van de nieuwe berekening ontvangen? Hierbij doel ik niet op de specificaties van de reguliere maandbetalingen, maar op een specificatie waaruit af te leiden valt, hoe u tot een nabetaling van € 136,33 bent gekomen. Graag ontvang ik een afschrift.

Wilt u in het ontkennende geval ook de volgende vragen beantwoorden:

b. Is het gebruikelijk dat het UWV dergelijke berekeningen niet naar cliënten zendt? Zo ja, waarom niet?

c. Bent u bereid, verzoekers echtgenote alsnog een berekening te doen toekomen waaruit zij kan afleiden hoe het door u uitbetaalde bedrag (€ 136,33) door u is vastgesteld? In dat geval ontvang ik graag een afschrift.

III. Ten aanzien van het feit dat verzoeker naar aanleiding van zijn faxberichten geen reactie heeft ontvangen van het UWV

In uw schrijven van 15 oktober 2002 geeft u aan, dat het feit dat niet is gereageerd op verzoekers faxberichten, een gevolg is van de bestandswisseling en een achterstand in de werkzaamheden. Verder schrijft u dat de verantwoordelijke collega niet voldoende ervaring had om de juiste prioriteiten te stellen.

1. Wilt u het begrip 'bestandswisseling' toelichten?

2. Bedoelt u aan te geven, dat de verantwoordelijke medewerker ervoor gekozen heeft om wellicht wel actie te ondernemen maar verzoeker hiervan niet op de hoogte te stellen en zijn faxberichten ook niet te beantwoorden?

Verzoeker heeft ook diverse malen om specificaties verzocht.

5. Waarom werden de gevraagde specificaties pas verstrekt met uw brief van 15 oktober 2002?..."

2. Bij brief van 7 mei 2003 reageerde het UWV als volgt:

"...I. Ten aanzien van de uitbetaling van de WAO-uitkering vanaf oktober 2001.

1. Wij beschikken over de opgave van het betaaladres. Ietwat vreemd is deze opgave wel: de brief is gedateerd 12-01-01, is blijkens het stempel van de Spaanse postbureaus op 13 september 2001 verzonden en werd op 17 september 2001 door afdeling AG-Buitenland ontvangen (...).

2. De aanvullende informatie die betrokkene per fax zond, werd op 28 september 2001 ontvangen en op 3 oktober in onze systemen verwerkt (...).

3. Op grond van onze ervaringen met betalingen van uitkering naar buitenlandse banken weten onze medewerkers dat het rekeningnummer, de banknaam, het adres en de woonplaats in beginsel voldoende informatie vormen om een succesvolle betaling te kunnen realiseren. Zaken als Swift-codes en (interne) banknummers kunnen hierbij wel tot verbetering van de kwaliteit (lees: snelheid) van de betaling leiden; dergelijke gegevens kunnen ook vrij gemakkelijk kleine fouten bevatten of onjuist worden overgenomen, en dan zijn de gevolgen meestal groot. Normaal vragen wij dan ook nooit de gerechtigde om deze gegevens; wij vragen na ontvangst van een nieuw betaaladres zelf de Swift-codering e.d. op en verwerken dat in onze systemen.

4. Onze "buitenlandse" betalingen worden verricht door diverse grote internationale handelsbanken, zoals de Bank of America en de Banco Popular Espanol. De UWV-afdeling Cash Management beheert de met deze banken gemaakte afspraken. Afdeling AG-Buitenland beschikt niet over een exemplaar van de documenten waarin deze afspraken zijn vastgelegd. Indien wij er wel over zouden beschikken, dan zouden wij deze nog niet hebben bijgevoegd aangezien wij deze instructies als intern beschouwen. Werkinstructies met betrekking tot de internationale betalingen omvatten niets meer dan coderingen en invulregels voor ons geautomatiseerd systeem. Deze verschaffen u geen duidelijkheid over hoe de betalingen in het buitenland verlopen. Overigens, bijna het gehele traject van buitenlandse betalingen blijft buiten ons zichtveld. Vanaf het moment dat de data in onze computer zijn gevoegd en de betaalperiode (de zgn. boekmaand) afgesloten is, hebben wij zelf niet of nauwelijks weet van waar het geld verblijft; de uitkeringen worden vanaf het moment van verlaten van UWV volledig door de ingeschakelde tussenbanken beheerd.

5. De toevoeging "ES" slaat inderdaad op Spanje, en de nummering "34" zou verwijzen naar de uitvoerende bank. De lettertoevoeging is dus in alle "Spaanse" betalingen hetzelfde.

6. De uitkering van september 2001 is nog op de rekening bij de Nederlandse bankrelatie van betrokkene ten tijde van haar verblijf in Nederland gestort. Er zijn vanaf oktober wel degelijk betalingen verricht, maar twee daarvan kwamen op 3 januari 2002 retour. Vervolgens zijn de uitkeringen van november en december 2001 tezamen weer op 15 februari 2002 betaalbaar gesteld. De uitkering over oktober 2001 kwam niet retour, maar zou door UWV teruggevraagd worden. Niet is gebleken dat deze ooit daadwerkelijk is terugontvangen. Uit oogpunt van coulance is de uitkering van oktober 2001 uiteindelijk in december 2002 opnieuw betaald, echter zonder dat daar een terugstorting tegenover stond. Indien op enig moment blijkt dat de oorspronkelijke oktoberuitkering toch opgenomen lijkt te zijn, zullen wij de "voorschotbetaling" van december terugvorderen.

7. De uitkering van oktober 2001 is door de uitvoerende bank BPE doorgesluisd naar een filiaal van de CAM in de provincie Alicante. De BPE heeft dat gedaan op basis van de kennelijk onjuiste of onvolledige opgave van het rekeningnummer plus bijbehorende data.

(Als de uitvoerende bank aan het rekeningnummer kan "zien" dat de bankinstelling de CAM is, maar zonder exacte aanduiding van het filiaal, dan stort de BPE de uitkering door naar een CAM-vestiging in de nabijheid van de woonplaats van de begunstigde. En dat zou best wel Rojas kunnen zijn in plaats van La Marina. Het is overigens ook wel denkbaar dat de CAM Rojas de uitkering uit zichzelf zou doorsturen naar haar kantoor te La Marina; betrokkene was immers toch geen klant in Rojas maar in La Marina. Dit was klaarblijkelijk niet mogelijk)

8. De maanduitkering oktober 2001 is dus betaalbaar gesteld bij de CAM-bank te Rojas. De uitkeringen van na oktober 2001 zijn gestort bij de CAM te La Marina (Alicante), terwijl betrokkene al die tijd geen ander rekeningnummer bij de CAM had! Vanaf februari 2003 wordt gebruik gemaakt van een rekeningnummer bij een ander filiaal van de CAM in Benidorm (Alicante).

9. Wij voegen een drietal kopieën van schermafdrukken bij; hierop staan de bankgegevens vermeld zoals deze in onze computer zijn ingevoerd (...).

10. Niet van alle telefoongesprekken wordt een verslag of notitie gemaakt. In het dossier hebben wij slechts één notitie aangetroffen die waarschijnlijk beschouwd kan worden als een verslag van een telefonisch onderhoud met betrokkene, maar dat is slechts uit de context van de notitie op te maken. (...) Wij menen dat het verstandiger zou zijn geweest indien gesprekken over belangrijke zaken als het missen van uitkeringen door middel van een kort verslag aan het dossier worden toevertrouwd. Helaas is dat in dit dossier niet gebleken.

11. Zoals reeds onder punt 4 is gesteld, onderhoudt de afdeling Cash Management de contacten met de uitvoerende bank, i.c. de Banco Popular Espanol. Cash Management vraagt het geld bij de bank terug, en indien het wordt geretourneerd, ontvangen wij "slechts" een kort berichtje van de terugstorting. In ons boekhoudsysteem (ook géén onderdeel van AG-Buitenland) wordt het ontvangen bedrag geboekt als zijnde nog te betalen aan betrokkene. Omdat wij niet zelf contact met de BPE of de CAM-bank hebben, kunnen wij ook geen correspondentie in kopie overleggen. Cash Management gebruikt overigens voor kwesties als deze het medium "e-mail". Bij Cash Management vindt daardoor nauwelijks dossiervorming plaats. Kortom, wij weten niet exact wat de BPE heeft laten weten. Er is in ieder geval nog geen geld terugontvangen.

12. In onze brief van 20 september 2002 wordt aan betrokkene gemeld dat het vermiste bedrag bij het CAM-filiaal te Rojas gestort schijnt te zijn, en dat kennelijk niet meer verwacht mag worden dat het nog terugkomt. Betrokkene wordt geadviseerd om het zelf bij dat filiaal op te halen (In de brief van bovenvermelde datum wordt abusievelijk de Bank of America als tussenbank genoemd; de BPE vervult deze rol voor de betalingen in Spanje). Het ophalen van het geld in Rojas is kennelijk niet gelukt, zodat in december 2002 opnieuw betaald werd. (Zie ook bij vraag I.8)

II Ten aanzien van de verwerking van een beschikking van de Belastingdienst.

1. Het eerste moment van kennisname van deze beschikking is 1 juli 2002, zijnde de datum van een uitgebreide fax met bijlagen (...).
2. Faxen worden in het uitkeringsdossier bewaard en zijn daardoor een onderdeel van de dossiervorming. Ook de fax van 1 juli 2002 is in het dossier aanwezig.
3. Zoals hierboven al werd gesteld: de fax was zeker niet op of rond 10 april 2002 in ons bezit, zodat ook geen wijziging in de inhoudings sfeer kon plaatsvinden.
4. A. Van de herberekening met als resultaat een bedrag ad € 136,33 werd geen specificatie verzonden. Dat is spijtig.

B. Herberekeningen en andere ingrijpende wijzigingen in de uitkering dienen met een brief met uitleg of een specificatie aan betrokkene verduidelijkt te worden. Belangrijke mededelingen van betrokkene worden in de regel bevestigd. Het is weinig klantvriendelijk om hiervan af te zien; de meeste betrokkenen zijn namelijk erg afhankelijk van de uitkering, en daarom vaak zeer gebrand op adequate informatie.

C. Wij zullen de herberekening van de loonbelasting met een specificatie bevestigen. Voor de goede orde voegen wij een tweetal prints bij. De bedragen vormen samen het bedrag van € 136,33 (...).

III Ten aanzien van het feit dat verzoeker naar aanleiding van zijn faxberichten geen reactie heeft ontvangen van het UWV.

1. Iedere medewerker beheer bij afdeling AG-Buitenland heeft een reeks gerechtigden onder zijn of haar hoede. Deze groep van gerechtigden heeft vaak het woonland met elkaar gemeen. Door allerlei redenen kan de directe afdelingsleiding besluiten om een medewerker een ander bestand te geven, bijvoorbeeld uitsluitend gerechtigden wonend in Turkije. De behandeling van het dossier van (verzoekers echtgenote; N.o.) is op enig moment in handen van een tamelijk onervaren medewerker gekomen, die kennelijk niet altijd even goed wist wat te doen. De meer technische handelingen zijn goed verricht, maar de terugkoppeling naar betrokkene is daarbij af en toe over het hoofd gezien.
2. De behandelend medewerker is zelfstandig en bevoegd om dergelijke beslissingen te nemen, en de meeste medewerkers kunnen dan ook prima inschatten wanneer de gerechtigde nader geïnformeerd zou moeten worden. Uiteraard kan het voorkomen, dat de visie van de medewerker niet aansluit bij de verwachtingen van gerechtigde. Dat is dan ook vaak een reden voor een klacht.
3. Waarom de gevraagde specificaties niet eerder dan bij de brief van 15 oktober 2002 werden verstrekt, is ons niet duidelijk geworden. Het spreekt voor zich dat ze aanzienlijk

eerder verzonden hadden kunnen zijn. Dat had wellicht een boel irritatie bij betrokkene geschied...”

3. Het UWV voegde bij zijn reactie onder meer een schermprint waaruit blijkt dat de gegevens van het nieuwe rekeningnummer op 7 oktober 2001 conform opgave van verzoeker zijn verwerkt.

4. In reactie op het verslag van bevindingen deelde het UWV op 23 september 2003 onder meer het volgende mee:

“In juli jl. is aan alle in het buitenland wonende gerechtigden een brief gezonden teneinde de gerechtigden te melden dat ze voortaan ook een specificatie gaan ontvangen, althans als er in de bruto en/of netto-uitkering iets verandert. De te verzenden specificatie is gelijk aan die aan de in Nederland wonende UWV-klanten wordt gezonden.

De bewuste specificatie is altijd in het Nederlands, en daarom is in die mailing een beknopte uitleg in de meest gangbare andere talen gegeven van wat je zoal op zo'n specificatie kunt aantreffen.”

Achtergrond

1. Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet van 29 november 2001, Stb. 624; in werking getreden per 1 januari 2002)

Artikel 30, eerste lid, aanhef en onder a. en d.

“1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen heeft tot taak:

a. uitvoering geven aan de wettelijke arbeidsongeschiktheidsverzekeringen, de wettelijke ziekengeldverzekering, de wettelijke werkloosheidsverzekering, de Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidscriteria, de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten, de Toeslagenwet, de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten, alsmede wetten die de uitvoering van deze wetten beheersen, voorzover die uitvoering niet bij of krachtens enige wet aan anderen is opgedragen; (...)

d. zorgdragen voor gevraagde en ongevraagde verstrekking van deugdelijke informatie aan werkgevers, werknemers, uitkeringsgerechtigden, verzekerden, werkzoekenden, regionale platforms, bedoeld in artikel 23, en andere belanghebbenden in verband met de uitvoering van de in onderdeel a genoemde verzekeringen en wetten alsmede de in onderdeel b bedoelde taak.”

2. Rapport 2002/132 van de Nationale ombudsman

“...1. Volgens UWV Gak laat het automatiseringssysteem niet toe dat er standaard bij elke (na)betaling een specificatie wordt verzonden. Bij lopende uitkeringen kan het systeem wel een specificatie maken, maar bij nabetalings moet dit handmatig worden opgesteld. UWV Gak heeft wel aangegeven dat het altijd bereid is op verzoek een specificatie of nadere uitleg bij een betaling of een beslissing te geven. Dit laatste heeft het Gak ook aangetoond in het geval van verzoekster: verschillende keren heeft het Gak op verzoek van verzoekster zeer uitvoerige schriftelijke toelichtingen gegeven. Dit bleek echter voor verzoekster niet toereikend, omdat er na de toelichting die betrekking had op een aantal maanden er wel weer een nabetaling volgde welke betrekking had op een volgende maand die nog niet gespecificeerd was. UWV Gak heeft aangegeven dat het technisch niet onmogelijk is om het systeem op dusdanige wijze aan te passen dat er bij elke betaling een specificatie meegaat. Bij het opzetten van het systeem in het verleden is er uit effectiviteits- en efficiency-overwegingen voor gekozen om dat niet te doen. Daarbij is onder meer overwogen dat het enerzijds altijd mogelijk is om op verzoek een specificatie op te stellen en dat het anderzijds ook nog maar de vraag is hoe vaak uitkeringsgerechtigden over hetzelfde (in het geval dat een uitkering over langere tijd niet verandert) geïnformeerd willen worden. Bij het opzetten van gezamenlijke systemen zal het UWV een standpunt moeten innemen ten aanzien van de informatieverstrekking, waar de specificatie van betalingen deel van uit maakt, aan de uitkeringsgerechtigden. In het kader van het onderzoek van de klacht van verzoekster is er geïnterviewd hoe de andere UWV-onderdelen met de specificaties omgaan. UWV Bouwnijverheid gaat daarin het verst: bij iedere betaling wordt er automatisch een specificatie verstrekt. UWV Cadans en USZO doen dat uitsluitend als er wijzigingen zijn ten opzichte van de vorige betaling en UWV GUO verstrekt bij betalingen in het kader van de WAO/WAZ alleen op verzoek specificaties en bij ZW/WW-betalings altijd.

2. In geen enkele werknemersverzekeringwet is een bepaling opgenomen waar met zoveel woorden staat dat de uitkeringsinstantie aan de uitkeringsgerechtigden van de betalingen specificaties moet verstrekken. Wel is in de wet vastgelegd dat de verzekerden door de uitkeringsinstantie geïnformeerd moeten worden. Voor de situatie tot 1 januari 2002 was dat geregeld in artikel 38, eerste lid, onder f van de Organisatiewet sociale verzekeringen (zie achtergrond, onder 2.) waar staat dat het Landelijk instituut sociale verzekeringen tot taak heeft zorg te dragen voor informatievoorziening in verband met de uitvoering van de in onderdeel a bedoelde wetten. De Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, die de situatie regelt vanaf 1 januari 2002, gaat iets verder. Daar staat in artikel 30, eerste lid, onder d (zie achtergrond, onder 3.), dat het UWV tot taak heeft zorg te dragen voor gevraagde en ongevraagde verstrekking van deugdelijke informatie aan onder meer uitkeringsgerechtigden in verband met de uitvoering van de in onderdeel a genoemde verzekeringen. Informatieverstrekking aan de uitkeringsgerechtigden moet op een zodanige manier zijn ingericht dat deze kunnen weten hoe hun uitkering is opgebouwd en dat zij ontvangen betalingen kunnen herleiden. Dit is ook van belang als het UWV de uitkeringsgerechtigden wil houden aan de in alle uitkeringswetten opgenomen verplichting

tot verstrekken van inlichtingen. Immers als een uitkeringsgerechtigde aan de hand van ontvangen specificaties weet hoe zijn uitkering is opgebouwd en ook bij iedere betaling een dergelijke specificatie ontvangt, kan hij eerder ontdekken en daar melding van doen als er door het UWV fouten zijn gemaakt of als er andere zaken aan de orde zijn die van invloed kunnen zijn op zijn uitkering waarvan hij het UWV in kennis moet stellen. Als er bij elke betaling standaard een specificatie wordt aangeleverd kan het UWV daar zelf ook profijt van hebben, want een UWV-medewerker zal eerder kunnen ontdekken dat er iets verkeerd is gegaan als hij een specificatie voor zich heeft. Dit laatste had ook in geval van verzoekster aan de orde kunnen zijn: zij moest na heen en weer geschrijf met het Gak zelf ontdekken dat het Gak had verzuimd haar het zogenaamde 'kopje' toe te kennen. Het Gak is in zijn informatieverstrekking naar verzoekster toe tekort geschoten door niet standaard elke betaling toe te lichten met een specificatie.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.”

(...)

Aanbeveling

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) wordt in overweging gegeven om te bevorderen dat bij het opzetten en inrichten van de UWV-uitkeringsbetaalsystemen de mogelijkheid wordt gecreëerd dat bij iedere betaling automatisch een specificatie wordt aangeleverd en dat deze specificatie standaard aan de uitkeringsgerechtigde wordt toegezonden of dat de uitkeringsgerechtigde er in brieven en besluiten van het UWV op wordt gewezen dat hij deze specificatie altijd kan opvragen.”