



Rapport

Datum: 22 november 2005
Rapportnummer: 2005/360

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Groningen, hem tot op het moment waarop hij zich laatstelijk tot de Nationale ombudsman wendde (7 februari 2005) nog niet de specificatie heeft toegezonden van een nabetaling, ondanks het feit dat het UWV zijn klacht daarover op 28 oktober 2004 gegrond heeft verklaard en hem daarbij heeft toegezegd dat hij de specificatie binnen twee weken zal ontvangen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker diende een bezwaarschrift in tegen het besluit van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Groningen om een korting toe te passen op zijn WW-uitkering. Het bezwaarschrift werd op 20 juli 2004 gegrond verklaard en in verband daarmee ontving verzoeker rond 25 augustus 2004 een nabetaling van het UWV. Op 27 augustus 2004 verzocht hij het UWV schriftelijk om een specificatie van die nabetaling, aangezien de hoogte van de nabetaling niet overeenkwam met het door hemzelf berekende bedrag.

2. Aangezien die specificatie uitbleef, diende hij op 5 oktober 2004 een klacht in bij het UWV. Op 28 oktober 2004 stuurde het UWV hem een schriftelijke reactie toe waarin het UWV zijn klacht gegrond verklaarde. Tevens bood het UWV daarin zijn verontschuldiging aan voor het verzuim te reageren op zijn verzoek van 27 augustus 2004 en deed het de toezegging dat hij binnen twee weken een specificatie van de nabetaling zou ontvangen.

3. Op 17 november 2004 wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman omdat hij nog steeds geen specificatie had ontvangen. De Nationale ombudsman stelde daarop een onderzoek in. Op 7 december 2004 werd de klacht aan het Centraal Klachtenbureau (CKB) van het UWV voorgelegd in het kader van een interventie en werd onder meer verzocht om alsnog op korte termijn een specificatie te verstrekken. Nadat de Nationale ombudsman twee keer had gerappelleerd, deed het UWV op 11 januari 2005 de toezegging de specificatie uiterlijk 21 januari 2005 naar verzoeker te zullen verzenden. De Nationale ombudsman bracht verzoeker vervolgens op de hoogte van de toezegging van het UWV, wees hem op de mogelijkheid om zich weer tot de Nationale ombudsman te wenden als het UWV de toezegging onverhoopt niet zou nakomen, en beëindigde vervolgens het onderzoek.

4. Op 31 januari 2005 deelde verzoeker telefonisch aan de Nationale ombudsman mee, dat hij de specificatie nog niet had ontvangen. Dezelfde dag nog deed de Nationale ombudsman navraag bij het CKB van het UWV, dat aangaf het te zullen uitzoeken. Op

7 februari 2005 liet verzoeker telefonisch nogmaals weten nog niets te hebben ontvangen. Het UWV liet, na rappel, op 10 februari 2005 weten dat het CKB van het UWV Groningen op 2 februari 2005 had toegezegd de specificatie binnen veertien dagen te zullen versturen.

5. De Nationale ombudsman besloot opnieuw onderzoek in te stellen. In het kader daarvan legde de Nationale ombudsman verzoekers klacht, vergezeld van enkele vragen, op 4 maart 2005 voor aan het UWV.

Na herhaald rappel liet het UWV op 26 april 2005 weten dat het de klacht gegrond achtte. Het was de bedoeling geweest om de specificatie tegelijk met de toekenningsbeslissingen op 11 november 2004 naar verzoeker te sturen. Door miscommunicatie was dit, aldus het UWV, verzuimd. Het UWV kon geen reden noemen voor het feit dat de aan verzoeker en de Nationale ombudsman gedane toezeggingen niet waren nagekomen. Wel bood het UWV zijn verontschuldiging aan voor het niet versturen van de specificatie en het ongemak dat verzoeker als gevolg daarvan had ondervonden.

Gevraagd naar de handelingen die nodig waren om de gevraagde specificatie te verstrekken, gaf het UWV aan dat daartoe de gegevens uit het computersysteem op papier moesten worden gezet.

Het UWV stuurde een kopie van de specificatie mee en gaf aan die ook rechtstreeks aan verzoeker te zullen versturen.

6. Bij telefonische navraag door de Nationale ombudsman op 3 mei 2005 deelde verzoeker mee dat hij de specificatie inmiddels had ontvangen.

II. Beoordeling

7. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

8. Het UWV Groningen heeft tot driemaal toe een toezegging gedaan:

- op 28 oktober 2004 aan verzoeker, om binnen twee weken een specificatie te verstrekken,

- op 11 januari 2005 aan de Nationale ombudsman, om de specificatie uiterlijk 21 januari 2005 te verzenden, en

- op 2 februari 2005 aan het CKB van het UWV, om de specificatie binnen veertien dagen te verzenden.

De specificatie is uiteindelijk eind april/begin mei 2005 naar verzoeker gestuurd. Het UWV is dus geen van de gedane toezeggingen nagekomen, terwijl het daarvoor geen (afdoende) verklaring heeft kunnen geven. Met de gedane toezeggingen wekte het UWV elke keer weer de verwachting dat de specificatie binnen de genoemde termijn zou worden verstrekt en die verwachting werd keer op keer niet gehonoreerd. Daarmee heeft het UWV het vereiste van rechtszekerheid geschonden.

Meteen nadat de eerste toezegging niet was nagekomen en de Nationale ombudsman hem daarop had gewezen, had het UWV zich moeten inspannen om de specificatie met spoed, of althans binnen de in de tweede toezegging genoemde termijn, af te geven. Door dat niet te doen en door vervolgens voor een derde keer een verwachting te wekken en die niet na te komen, heeft het UWV zijn geloofwaardigheid en het vertrouwen van verzoeker ernstig beschaamd. Verzoeker moet erop kunnen vertrouwen dat een bestuursorgaan een toezegging, zeker ook als die door tussenkomst van de Nationale ombudsman is gedaan, wordt nagekomen. Gezien het feit dat voor het afgeven van de specificatie (volgens opgaaf van het UWV) een betrekkelijk eenvoudige handeling nodig was, valt ook niet te begrijpen waarom de toezeggingen niet werden nagekomen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten overvloede overweegt de Nationale ombudsman nog het volgende.

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Ook dat vereiste heeft het UWV in dit geval geschonden. Ten eerste wordt daarbij gewezen op het feit dat de specificatie pas zo'n acht maanden nadat verzoeker het UWV daar (op 27 augustus 2004) voor het eerst om vroeg, is verstrekt. Ten tweede wordt gewezen op het feit dat het UWV de beide verzoeken om informatie die de Nationale ombudsman tijdens het onderzoek aan hem heeft gedaan, pas heeft verstrekt nadat de daarvoor gestelde termijnen waren overschreden en ter zake al rappelberichten waren verzonden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Groningen is gegrond wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

Informatieoverzicht

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

Klacht van verzoeker van 5 oktober 2004 gericht aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).

Brief van het UWV van 28 oktober 2004 gericht aan verzoeker.

Verzoekschrift van 17 november 2004.

E-mailbericht van het UWV aan de Nationale ombudsman van 11 januari 2005.

Telefoongesprekken van 31 januari en 7 februari 2005 tussen verzoeker en een medewerkster van de Nationale ombudsman.

Telefonische mededeling op 10 februari 2005 van het UWV aan de Nationale ombudsman.

Standpunt van 26 april 2005 van het UWV gericht aan de Nationale ombudsman.

Telefoongesprek van 3 mei 2005 tussen verzoeker en een medewerkster van de Nationale ombudsman.

Onderzoek

Op 31 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Ook werd aan het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het UWV en verzoeker berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond