



# Rapport

**Datum: 18 oktober 2007**  
**Rapportnummer: 2007/226**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV):

in de brief van 8 februari 2007 geen verklaring geeft waarom de betalingen van 23 en 27 november 2006 alsmede 5 en 12 december 2006 op het verkeerde rekeningnummer zijn gestort terwijl het UWV in ieder geval op 18 oktober 2006 op de hoogte was van het juiste rekeningnummer;

de handelwijze hanteert de ZW-uitkering pas uit te betalen als het geld dat in eerste instantie op een verkeerde bankrekening is gestort terug is ontvangen, terwijl het UWV de ZW-uitkering niet door een fout van verzoekster naar een verkeerd bankrekeningnummer heeft overgemaakt;

een te lange termijn hanteert voor het betalen van de uitkering;

de toezegging om een toelichting te geven op een uitkeringsspecificatie niet is nagekomen.

## Beoordeling

Algemeen

1. Door het UWV werd in verband met een herbeoordeling in het kader van de WAO verzoeksters WAO-uitkering op 30 juli 2006 beëindigd. Aansluitend ontving verzoekster een WW-uitkering. Zij meldde zich vervolgens op 22 augustus 2006 ziek vanuit de WW, waarna haar op 13 september 2006 een ZW-uitkering werd toegekend. De eerste betaling voor de Ziektewet geschiedde op 15 september 2006, maar niet op rekeningnummer 001 waarop verzoekster haar WW-uitkering ontving, maar op rekeningnummer 002. De betaling betrof de periode 22 augustus tot en met 10 september 2006. Nadat het UWV dit bedrag teruggestort had gekregen, betaalde het UWV de uitkering op 18 oktober 2006 op rekeningnummer 001, het correcte rekeningnummer.

2. De tweede betaling geschiedde op 23 november 2006 wederom op het verkeerde rekeningnummer 002 en betrof de periode 11 september tot en met 19 november 2006. De reden voor de late betaling betrof de problemen met de uitsteldata waarmee het UWV in deze periode te kampen had en waarover de Nationale ombudsman onder ander bij brief van 16 oktober 2006 door het UWV werd geïnformeerd. Het niet betalen van verzoeksters uitkering kwam aan het licht nadat zij zichzelf bij het UWV meldde.

3. Ook de betalingen die daarop in 2006 volgden werden gestort op het verkeerde rekeningnummer 002. Dit gebeurde tot aan de betaling van 21 december 2006. Hieronder volgt een overzicht van alle betalingen inzake de ZW-uitkering tot deze datum:

Betaaldatum Periode Betaald op rekeningnummer

15-09-2006 22-08-2006 t/m 10-09-2006 002

18-10-2006 22-08-2006 t/m 10-09-2006 001

23-11-2006 11-09-2006 t/m 19-11-2006 002

27-11-2006 20-11-2006 t/m 26-11-2006 002

05-12-2006 27-11-2006 t/m 03-12-2006 002

12-12-2006 04-12-2006 t/m 10-12-2006 002

4. Op 3 januari 2007 diende verzoekster een klacht in bij het UWV. Verzoekster stelde in haar brief dat het UWV haar langdurig de uitbetaling van de netto-uitkering had onthouden. Hierdoor had zij onvoldoende mogelijkheden om in haar kosten van onderhoud te kunnen voorzien en werden haar financiële problemen groter. Verzoekster is van mening dat het UWV zich onbehoorlijk gedroeg doordat hij haar gedurende langere tijd de noodzakelijk inkomsten onthield en bij herhaling gedane toezeggingen met betrekking tot de uitbetaling van de uitkering niet nakwam.

5. Het UWV stuurde verzoekster op 3 januari 2007 een betalingspecificatie.

6. Bij brief van 6 februari 2007 stuurde het UWV een betalingsoverzicht. Hieruit blijkt dat het UWV vanaf 2 januari 2007 de op de verkeerde rekening betaalde bedragen alsnog correct heeft uitbetaald.

7. Met de brief van 8 februari 2007 reageerde het UWV op verzoeksters klacht. Het UWV gaf aan dat bij de betaling van de uitkering "abusievelijk en op onverklaarbare wijze" geen rekening was gehouden met rekeningnummer 001 dat door de afdeling Werkloosheidswet aan de afdeling Ziektewet was verstrekt.

Het UWV gaf verder aan dat de uitkering op grond van de Ziektewet in principe wekelijks wordt uitbetaald als de verzekeringsarts of re-integratiebegeleider het hiermee eens is. Van hen moet een akkoord worden ontvangen. Het akkoord tot betaling van verzoekster werd door de afdeling Ziektewet op 22 november 2006 ontvangen. Zodoende kende het UWV met terugwerkende kracht de periode van 10 september tot en met 19 november 2006 toe en werd de uitkering betaalbaar gesteld. Daarna volgden de betalingen weer wekelijks, maar wederom op het foutieve rekeningnummer 002.

Volgens intern beleid moeten foutief betaalde bedragen eerst door het UWV retour zijn ontvangen, voordat deze opnieuw kunnen worden uitbetaald. Overeenkomstig dit beleid werden de terugontvangen bedragen door het UWV op 2 januari 2007 opnieuw betaalbaar gesteld.

Het UWV merkte verder op dat verzoekster in een telefoongesprek van 30 januari 2007 had aangegeven graag een overzicht te willen ontvangen van welke betaling over welke periode was betaald en op welk rekeningnummer dit was gebeurd. Het UWV zegde toe zo spoedig mogelijk een duidelijk betalingsoverzicht te verstrekken. Aan dit verzoek had het UWV reeds bij brief van 6 februari 2007 voldaan.

Tot slot gaf het UWV aan dat hij verzoeksters teleurstelling begreep over de wijze waarop door het UWV gecommuniceerd was en dat hij betreurde dat verzoekster niet tijdig haar Ziektewetuitkering had ontvangen ondanks vele verzoeken van de kant van verzoekster en haar gemachtigde en ondanks de door de UWV-medewerker gedane beloften.

8. Naar aanleiding van de brief van 6 februari 2007 nam verzoekster telefonisch contact op met het UWV, omdat de op de brief vermelde bedragen voor verzoekster niet te herleiden waren. Op 23 februari 2007 zegde het UWV toe dat een nadere toelichting zou volgen.

9. Bij brief van 8 maart 2007 diende verzoekster een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij gaf aan dat de afwikkeling van haar klacht inadequaat was en op geen enkele wijze tegemoet kwam aan haar brief van 3 januari 2007.

Het UWV gaf in zijn brief van 8 februari 2007 geen duidelijkheid over de vraag hoe het bij het UWV mogelijk is dat een medewerker buiten verzoekster om een bankrekeningnummer wijzigt zodat het verzoekster toekomende geld werd overgemaakt op een ander rekeningnummer. Verzoekster is het niet eens met de handelwijze dat als er geld wordt overgemaakt naar een verkeerd bankrekeningnummer, dit pas op het juiste bankrekeningnummer gestort kan worden, nadat het van het verkeerde bankrekeningnummer is teruggestort. Dit was de reden dat zij zo langdurig zonder inkomen had gezeten. Verzoekster gaf aan het kwalijk te vinden verzekerden op te laten draaien voor de fouten die door het UWV intern worden gemaakt, met alle financiële gevolgen van dien. Volgens haar wil het maar niet tot de directie van het UWV doordringen dat mensen met een minimuminkomen een dusdanig lange periode niet kunnen overbruggen.

Tot slot gaf verzoekster aan dat het UWV de toezegging van 23 februari 2007 om een toelichting te geven op een uitkeringspecificatie niet was nagekomen.

10. Bij brief van 2 april 2007 legde de Nationale ombudsman de klacht en enkele vragen voor aan het UWV. Het UWV reageerde bij brief van 14 juni 2007. Op de aanvullende vragen van de Nationale ombudsman reageerde het UWV bij brief van 2 augustus 2007.

## **I. Ten aanzien van het betalen op een verkeerd rekeningnummer**

### **Bevindingen**

1. Het UWV gaf aan helaas niet te kunnen aangeven waarom een verkeerd rekeningnummer was gebruikt. Wel kon het UWV aangegeven dat de medewerker van het UWV verzuimd had om bij de betaling van 18 oktober 2006, waarbij het retour ontvangen bedrag alsnog door het UWV op het rekeningnummer 001 werd betaald, het rekeningnummer in het systeem te wijzigen waardoor latere betalingen automatisch weer op het verkeerde rekeningnummer 002 betaalbaar werden gesteld. Het UWV achtte de klacht gegrond en bood zijn excuses aan voor het ontstane ongemak.

## **Beoordeling**

2. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken.

3. De Nationale ombudsman constateert dat het UWV om onduidelijke redenen een verkeerd rekeningnummer in de systemen had geregistreerd als het rekeningnummer waarop de betaling van verzoeksters ZW-uitkering moest plaatsvinden. Nadat de eerste betaling retour was ontvangen, wist het UWV dat verzoeksters rekeningnummer niet correct geregistreerd stond. Het UWV betaalde het retour ontvangen bedrag vervolgens op het juiste rekeningnummer zodat de Nationale ombudsman constateert dat de afdeling Ziektewet ook op de hoogte was van het juiste rekeningnummer. Het is slordig en in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid dat vervolgens is vergeten om het juiste rekeningnummer in het betaalsysteem in te voeren, waardoor de volgende betalingen wederom op een verkeerd rekeningnummer werden gestort.

Daarnaast concludeert de Nationale ombudsman dat het UWV in onvoldoende mate heeft geanticipeerd op de verzoeken van verzoekster en dat daarnaast de beloften van medewerkers van het UWV niet zijn nagekomen. Het UWV bood hiervoor reeds bij brief van 8 februari 2007 excuses aan en gaf daarbij aan het te betreuren dat UWV-medewerkers de afspraken niet zijn nagekomen en verschillende informatie hebben verstrekt.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van het betalen op een juist rekeningnummer na ontvangst van het foutief betaalde bedrag**

### **Bevindingen**

1. Het UWV merkte op dat het inderdaad zo is dat bedragen die foutief betaalbaar zijn gesteld, eerst door het UWV retour ontvangen moeten worden voordat opnieuw wordt betaald. Wanneer echter blijkt dat de fout door het UWV is veroorzaakt en niet door verzoekster, dan zal het UWV de foutief betaalde uitkeringsbedragen uit coulance aan verzoekster uitbetalen, zonder dat de foutief betaalde bedragen retour zijn ontvangen.

Helaas had de afdeling Ziektewet dit bij verzoekster verzuimd.

Het UWV volgt in principe in alle gevallen de procedure van het handboek ZW, ongeacht de schuldvraag. In de praktijk zal het UWV uit coulance op voorhand op het juiste rekeningnummer uitbetalen wanneer overduidelijk is dat het UWV de fout heeft gemaakt. Gelijktijdig wordt dan de procedure van het handboek ZW gestart om de onverschuldigde betaling terug te krijgen. Wanneer de oorzaak van de fout niet duidelijk is of deze ligt bij de uitkeringsgerechtigde, dan zal het UWV eerst de procedure van het handboek doorlopen alvorens opnieuw tot betaalbaarstelling over te gaan. De handelwijze van het UWV uit coulance is niet in het handboek ZW vastgelegd.

Het UWV achtte de klacht gegrond en bood zijn excuses aan voor het ontstane ongemak.

## **Beoordeling**

2. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

3. Wanneer het UWV de betaling van de uitkering op een verkeerd rekeningnummer stort dan heeft de organisatie er een belang bij deze gelden retour te ontvangen. Het beleid van het UWV is dat in alle gevallen eerst getracht wordt de betalingen op het verkeerde rekeningnummer terug te ontvangen alvorens over te gaan tot betaling op het juiste rekeningnummer, ongeacht de schuldvraag. Wel geeft het UWV aan dat in de praktijk uit coulance gelijk op het juiste rekeningnummer wordt gestort wanneer overduidelijk blijkt dat de fout door het UWV is gemaakt. Dit beleid ligt echter niet vast.

De Nationale ombudsman constateert dat op grond van het in het handboek ZW vastgelegde beleid het eigen belang prevaleert boven het belang van de uitkeringsgerechtigde. Hoewel het UWV aangeeft dat in de praktijk in die gevallen waarin blijkt dat het UWV de fout zelf heeft gemaakt uit coulance de betaling gelijk op het juiste rekeningnummer wordt betaald, is dit geen vast beleid. Het is immers niet in het handboek ZW opgenomen en derhalve afhankelijk van de bereidheid van de medewerker om in een dergelijke situatie het handboek niet te volgen. Dit nog daargelaten dat het vreemd is om in dit verband over "coulance" te spreken.

De Nationale ombudsman is van mening dat het UWV bij betaling op een foutief rekeningnummer niet mag wachten tot deze betaling geretourneerd is, indien de foutieve betaling niet het gevolg is van een fout van de uitkeringsgerechtigde en tevens niet indien onduidelijkheid bestaat over de vraag waardoor de foutieve betaling is verricht. Gezien het belang van de uitkering voor de verzekerden is het onredelijk om uitkeringsgerechtigden in deze gevallen de betaling van hun uitkering (tijdelijk) te onthouden. Met de uitkering voorzien zij immers in hun levensonderhoud. Wel kan de Nationale ombudsman instemmen met de beslissing om niet gelijk tot betaling over te gaan als de fout bij de

uitkeringsgerechtigde zelf ligt. Al zal daarbij wel naar alle feiten en omstandigheden van het geval gekeken moeten worden, waaronder de financiële situatie van de uitkeringsgerechtigde.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Voor de Nationale ombudsman geeft bovenstaande aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen. De Nationale ombudsman is van mening dat het UWV bij betaling op een verkeerd rekeningnummer direct op het juiste rekeningnummer moet betalen indien onduidelijk is waardoor op een verkeerd rekeningnummer is gestort en wanneer de fout bij het UWV ligt. Mocht de fout bij de uitkeringsgerechtigde liggen dan zal het UWV eerst naar alle feiten en omstandigheden van het geval moeten kijken, waaronder de financiële situatie van de uitkeringsgerechtigde, voor besloten wordt de retourbetaling af te wachten.

### **III. Ten aanzien van het hanteren van een te lange termijn om te betalen van de uitkering**

#### **Bevindingen**

1. Het UWV gaf aan dat de medische dienst, de re-integratiebegeleider en de verzekeringsarts verantwoordelijk zijn voor de verzuimcontrole. Zij moeten aangeven of verzoekster nog steeds arbeidsongeschikt is. De afdeling Ziektewet ontvangt van hen een zogenoemde uitsteldatum. Inzake de uitkering van verzoekster was de uitsteldatum pas op 22 november 2006 ontvangen. Helaas te laat.

Het te laat doorgeven van de uitsteldatum heeft te maken met de problemen die het UWV had in 2006. Hierover heeft het UWV de Nationale ombudsman reeds geïnformeerd. Zo schreef de voorzitter van de Raad van Bestuur van het UWV in zijn brief van 16 oktober 2006 aan de Nationale ombudsman:

"... Wanneer een nieuwe uitsteldatum niet geautomatiseerd in het betaalsysteem is doorgekomen moeten er op gevalsniveau - afhankelijk van de situatie - een of meerdere acties plaatsvinden om de uitsteldatum alsnog te genereren. Wij meldden u reeds dat, als gevolg van onvolkomenheden in de communicatie tussen de systemen van front- en backoffice, er nog teveel gevallen voorkomen waarin de uitsteldatum ten onrechte niet doorkomt..."

Het UWV achtte de klacht gegrond en bood zijn excuses aan voor het ontstane ongemak.

#### **Beoordeling**

2. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

3. De Nationale ombudsman is bekend met de problemen die het UWV in 2006 had met het betaalsysteem, specifiek het niet doorkomen van de uitsteldatum door problemen met de systemen. Dit laat onverlet dat het UWV zorg moet dragen voor een correcte wijze van betaling. Het UWV ondernam destijds ook actie, maar voor verzoekster had dit geen effect. Van belang is tevens om te constateren dat het UWV ook niet adequaat reageerde op de signalen die hij van verzoekster kreeg, waardoor één of meerdere foutieve betalingen konden worden voorkomen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het niet nakomen van de toezegging een toelichting te geven op een uitkeringsspecificatie

## Bevindingen

1. Op 23 februari 2007 zegde het UWV toe dat er nog een toelichting zou komen op de betaalspecificatie van 3 januari 2007, die niet voorkwam op het betalingsoverzicht zoals door het UWV bij brief van 6 februari 2007 was voorgelegd.

**Bij brief van 14 juni 2007 gaf het UWV een toelichting op de uitkeringsspecificatie. In overleg met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman gaf verzoekster aan voorlopig geen reactie te geven op de uitleg over de specificatie en niet in te gaan op de terugvordering, omdat zij met terugwerkende kracht alsnog per 22 augustus 2006 recht had op een WAO-uitkering.**

Het UWV acht de klacht gegrond en biedt zijn excuses aan voor het ontstane ongemak.

## Beoordeling

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

3. Het UWV zegde op 23 februari 2007 toe een nadere toelichting te zullen geven op de uitkeringsspecificatie van 3 januari 2007. Het UWV kwam deze afspraak niet na, doch deed dit uiteindelijk alsnog naar aanleiding van een brief van de Nationale ombudsman, gedateerd 2 april 2007. In zijn antwoord van 14 juni 2007 gaf het UWV een nadere toelichting en achtte de klacht gegrond en bood zijn excuses aan voor het ontstane ongemak.



De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen is:

gegrond ten aanzien van:

het betalen van de ZW-uitkering op een verkeerd rekeningnummer terwijl het juiste rekeningnummer bekend was wegens strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid

het beleid van het UWV om de uitkering pas op een juist rekeningnummer uit te betalen nadat het op een verkeerd rekeningnummer betaalde bedrag retour is ontvangen wegens schending van het redelijkheidsvereiste

het te lang wachten met uitbetalen van de ZW-uitkering wegens strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen

het niet nakomen van de toezegging een toelichting te geven op de uitkeringspecificatie wegens schending van het rechtszekerheidsvereiste.

## **AANBEVELING**

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om het beleid bij betaling op een foutief rekeningnummer te wijzigen, in die zin dat het UWV bij betaling op een verkeerd rekeningnummer direct op het juiste rekeningnummer moet betalen indien onduidelijk is waardoor op een verkeerd rekeningnummer is gestort en in het geval de fout bij het UWV ligt. Mocht de fout bij de uitkeringsgerechtigde liggen, dan zal het UWV eerst naar alle feiten en omstandigheden van het geval moeten kijken, waaronder de financiële situatie van de uitkeringsgerechtigde, voor besloten wordt de retourbetaling af te wachten.

Het UWV liet de Nationale ombudsman op 28 maart 2008 weten de aanbeveling te zullen opvolgen.

Bij brief van 13 augustus 2008 heeft het UWV de Nationale ombudsman een tweetal uitvoeringsberichten toegestuurd waarin de aangescherpte procedure na het storten op een verkeerde rekening staat beschreven.

## **Onderzoek**

Op 9 maart 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Garijp, ingediend door mevr. mr. P. Rijnsburger, advocaat te Leeuwarden, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen.

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 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeksters gemachtigde in de gelegenheid gesteld op de verstrekte informatie te reageren.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

#### Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 8 maart 2007 gericht aan de Nationale ombudsman met diverse bijlagen, w.o.:

- klacht verzoekster gericht aan het UWV, gedateerd 3 januari 2007;
- betalingsoverzicht UWV, gedateerd 3 januari 2007;
- brief UWV met betalingsoverzicht, gedateerd 6 februari 2007;
- klachtafhandelingsbrief UWV, gedateerd 8 februari 2007.

2. Reactie UWV op de klacht, gedateerd 14 juni 2007.

3. Reactie UWV op nadere bevraging, gedateerd 2 augustus 2007.

4. Telefoongesprekken met gemachtigde op 7 juni en 7 augustus 2007.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Zie onder Beoordeling.