



# Rapport

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV):

het uitkeringsrecht waar zij naar aanleiding van de beslissing op bezwaar gedateerd 28 september 2007 recht op had, pas op 21 december 2007 betaalbaar heeft gesteld;

de inhouding op haar uitkering wegens een beslaglegging door de Belastingdienst pas naar aanleiding van de brief van 24 januari 2008 heeft stopgezet, terwijl de Belastingdienst het UWV reeds bij brief van 9 november 2007 heeft geïnformeerd dat de vordering werd ingetrokken en dat de inhouding op haar uitkering kon worden stopgezet.

Tevens heeft de Nationale ombudsman uit eigen beweging een onderzoek ingesteld naar:

de opmerking van het UWV in de klachtafhandelingsbrief van 28 januari 2008 dat het ervoor had gekozen de klachten van verzoekster schriftelijk af te handelen, terwijl de gemachtigde van verzoekster te kennen had gegeven dat zij haar klachten wilde toelichten.

## Beoordeling Bevindingen

1. Verzoekster ontving een WAO- en een TW-uitkering van het UWV. Het UWV liet verzoekster bij beslissing van 12 februari 2007 weten dat haar WAO- en TW-uitkering per 8 april 2007 zou worden beëindigd, omdat zij minder dan 15% arbeidsongeschikt werd geacht. Verzoekster ontving met ingang van 8 april 2007 een uitkering op grond van de Tijdelijke Regeling Inkomensgevolgen herbeoordeelde arbeidsongeschikten (TRI) van het UWV. Verzoekster was het niet eens met de beëindiging van haar WAO- en TW-uitkering en tekende bezwaar aan. Op 28 september 2007 werd verzoeksters bezwaarschrift gegrond verklaard. Verzoekster had dus alsnog recht op een WAO- en TW-uitkering vanaf 8 april 2007 (in ieder geval tot 25 november 2007, omdat vanaf die datum zij wederom minder dan 15% arbeidsongeschikt werd verklaard).

2. Gelet op de beslissing op bezwaar van 28 september 2007 had verzoekster recht op een nabetaling WAO- en TW-uitkering vanaf 8 april 2007, omdat de vanaf 8 april 2007 ontvangen TRI-uitkering lager was dan het recht op WAO- en TW-uitkering. Aangezien de nabetaling, die zou moeten volgen op de afgegeven beslissing op bezwaar van 28 september 2007, uitbleef, diende de gemachtigde van verzoekster op 12 december 2007 schriftelijk een klacht in bij het UWV. Op 24 december 2007 bevestigde het UWV de ontvangst van de klacht. Middels een brief van 2 januari 2008 bevestigde het UWV nog aan de gemachtigde van verzoekster dat zij in het kader van de klachtenprocedure verzocht had om de klacht in een persoonlijk gesprek toe te lichten. Gemachtigde werd door het UWV meegedeeld dat zij binnen een week een uitnodiging voor dit gesprek zou ontvangen.

In reactie op deze passage gaf het UWV de volgende toelichting:

"Het verzoek om gehoord te worden kwam op een moment dat de klacht met betrekking tot de nabetaling WAO reeds volledig was afgehandeld en besproken met verzoekster en gemachtigde. De klachtenambassadeur was er dan ook van uit gegaan dat het verzoek om gehoord te worden betrekking had op een klacht over de afhandeling van de TRI-uitkering."

(...)

"In die tijd werd er na intern overleg meer gebruik gemaakt van de zin: 'wij hebben er echter voor gekozen uw klachten schriftelijk af te handelen'. Deze procedure is in het afgelopen jaar aangescherpt. Nu komt dit in principe niet meer aan de orde en respecteren wij de hoorwens."

De Nationale ombudsman legde de toelichting van het UWV aan verzoeksters gemachtigde voor, die daarop het volgende aangaf:

"Het UWV splitst thans de klacht van cliënte in een nabetaling WAO enerzijds en afhandeling van de TRI-uitkering anderzijds, terwijl deze twee uitkeringen in samenhang beschouwd dienen te worden en de klacht als één klacht aangemerkt dient te worden, zoals ook moge volgen uit de gevoerde correspondentie. Namens cliënte bericht ik u dan ook dat cliënte wel degelijk in een persoonlijk gesprek de klacht heeft willen toelichten op alle fronten, niet enkel ten aanzien van de nabetaling WAO en/of de afwikkeling met de afdeling TRI. Deze gelegenheid is cliënte niet geboden."

3. Op 24 januari 2008 diende verzoeksters gemachtigde een nieuwe klacht in bij het UWV. De Belastingdienst had per juli 2007 beslag gelegd op een deel van de uitkering van verzoekster, maar dit beslag werd per 9 november 2008 ingetrokken. De Belastingdienst had het UWV op 9 november 2007 een brief gestuurd met de mededeling dat het beslag op verzoeksters uitkering kwam te vervallen. Het UWV hoefde dus per die datum geen bedrag meer in te houden op verzoeksters uitkering. Het UWV hield echter over de TRI-uitkering van de maanden december 2007 en januari 2008 nog een bedrag in ten behoeve van het beslag van de Belastingdienst. Het ging om een bedrag van rond de € 200 per maand. Omdat de inhouding door bleef gaan, diende de gemachtigde een klacht in bij het UWV.

4. Middels een brief van 28 januari 2008 deelde het UWV zijn oordeel over de klacht betreffende het uitblijven van de nabetaling aan gemachtigde mee. Het UWV gaf eerst aan dat hoewel gemachtigde had aangegeven de klachten over het UWV te willen toelichten, het UWV ervoor had gekozen de klachten schriftelijk af te handelen. Gemachtigde werd wel de mogelijkheid geboden om alsnog haar klachten toe te lichten als zij dit na het lezen van de klachtafhandelingsbrief wilde.

Het UWV gaf aan dat de afdeling Arbeidsongeschiktheid (AG) op 31 oktober 2007 de beslissing op bezwaar van 28 september 2007 van de medische afdeling had ontvangen, waarin was vastgelegd dat verzoekster vanaf 8 april 2007 toch volledig arbeidsongeschikt was. Op de dag van ontvangst van die beslissing, 31 oktober 2007, verzocht de afdeling AG de afdeling TRI een verrekeningsopgave te geven. De ontvangen TRI-uitkering diende namelijk verrekend te worden met het WAO- en TW-recht. Op 28 november 2007 vroeg de afdeling AG, nadat verzoeksters gemachtigde telefonisch contact met het UWV had opgenomen, de afdeling TRI om de verrekeningsopgave alsnog te verstrekken. In een telefonisch contact met de gemachtigde liet de afdeling AG haar weten dat de verrekeningsopgave nog niet van de afdeling TRI ontvangen was. Gemachtigde werd geadviseerd om zelf contact op te nemen met de afdeling TRI. Ook de afdeling AG nam telefonisch contact op met de afdeling TRI om het verkrijgen van de verrekeningsopgave te bespoedigen. De verrekeningsopgave werd op 14 december 2007 door de afdeling AG ontvangen. Deze werd meteen door de afdeling AG in behandeling genomen. De gemachtigde werd vervolgens door de afdeling AG telefonisch op de hoogte gesteld dat de nabetaaling op korte termijn zou plaatsvinden. Tevens werd door de afdeling AG een brief aan verzoekster gezonden, waarmee zij de deurwaarders kon inlichten over de stand van zaken. Op 21 december 2007 werd de nabetaaling ter hoogte van € 2.500 aan verzoekster betaalbaar gesteld.

In reactie op deze passage liet het UWV het volgende weten:

"Nadat er een beslissing op bezwaar is uitgebracht, dient eerst door de afdeling claim te worden beoordeeld wat de gevolgen voor de uitkering zijn, alvorens de afdeling uitkering deze kan verwerken in een definitieve betaling richting de klant. Dit traject heeft te lang geduurd, waardoor de verrekening en betaalbaarstelling van de verhoogde uitkering te lang op zich heeft laten wachten. In de brief naar betrokkene komt dit niet naar voren. Dit moet ik (de betrokken klachtenambassadeur; N.o.) mezelf aantrekken daar ik in de beantwoording naar het Klachtenbureau hier niet duidelijk over ben geweest en geen oordeel heb meegegeven. Wel is aan betrokkene wettelijke rente vergoed over de te laat betaalde periode. Op het aspect van tijdigheid van betalen is deze klacht derhalve gegrond en dient aan betrokkene alsnog excuses te worden aangeboden."

De klacht van 24 januari 2008 over het niet tijdig stopzetten van de maandelijkse inhouding op verzoeksters uitkering werd niet behandeld in de klachtafhandelingsbrief van 28 januari 2008.

5. Op 29 januari 2008 liet het UWV in reactie op de brief van de gemachtigde van 24 januari 2008 weten dat het beslag per direct werd stopgezet.

## **Beoordeling**

I. Ten aanzien van het niet tijdig betaalbaar stellen van de nabetaaling

6. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat het UWV de nabetaling waar zij recht op had pas op 21 december 2007 betaalbaar stelde, terwijl de beslissing op bezwaar, waaruit het recht op nabetaling volgde, reeds op 28 september 2007 was afgegeven.

7. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Dit impliceert dat het UWV tegelijk met of op korte termijn na het afgeven van een beslissing (op bezwaar), waaruit volgt dat een uitkeringsgerechtigde recht heeft op een nabetaling, die nabetaling ook daadwerkelijk uitbetaalt.

8. De afdeling Arbeidsongeschiktheid (AG) ontving eind oktober 2007 de beslissing op bezwaar die eind september 2007 door de medische afdeling was genomen. Na ontvangst van de beslissing verzocht de afdeling AG de afdeling TRI gelijk om een verrekeningsopgave. Naar aanleiding van een telefonisch contact eind november 2007 van verzoeksters gemachtigde stuurde de afdeling AG een rappel naar de afdeling TRI. De verrekeningsopgave werd uiteindelijk medio december 2007 door de afdeling AG ontvangen. Een week later werd de nabetaling betaalbaar gesteld. Het heeft vanaf de beslissing op bezwaar bijna drie maanden geduurd voordat de nabetaling betaalbaar werd gesteld. De Nationale ombudsman concludeert dat dit te veel tijd in beslag heeft genomen. Zeker nu de benodigde informatie uitsluitend uitgewisseld diende te worden tussen afdelingen binnen dezelfde overheidsinstantie. Het UWV heeft op dit punt niet correct gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van het niet tijdig stopzetten van de inhouding op de uitkering**

9. De gedraging waarover verzoekster klaagt is dat het UWV de inhouding op haar uitkering wegens een beslaglegging door de Belastingdienst pas naar aanleiding van een klacht heeft stopgezet, terwijl de Belastingdienst het UWV reeds eerder per brief had geïnformeerd dat de inhouding op haar uitkering kon worden stopgezet.

10. Het vereiste van voortvarendheid impliceert tevens dat het UWV als er inhoudingen voor derden plaatsvinden kort nadat het bericht ontvangt dat de inhouding gestopt kan worden, de inhouding had dienen stop te zetten.

11. De Belastingdienst had beslag gelegd op een deel van de uitkering van verzoekster. Bij brief van 9 november 2008 liet de Belastingdienst het UWV weten dat het beslag kon worden stopgezet. Het UWV liet echter over de maanden december 2007 en januari 2008 het beslag gewoon doorlopen. Eind januari 2008 diende verzoeksters gemachtigde hierover een klacht in bij het UWV. Pas naar aanleiding van die klacht werd het beslag stopgezet. De Nationale ombudsman concludeert dat het UWV, door niet tijdig in actie te komen na de brief van de Belastingdienst, niet correct heeft gehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### III. Ten aanzien van het niet horen tijdens de klachtenprocedure

12. Op eigen initiatief voegde de Nationale ombudsman een klachtonderdeel aan het onderzoek toe. Het betrof de opmerking van het UWV in de klachtafhandelingsbrief dat het ervoor gekozen had de klachten van gemachtigde schriftelijk af te handelen, terwijl gemachtigde te kennen had gegeven dat zij haar klachten wilde toelichten.

13. Het beginsel van fair play houdt voor bestuursorganen in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Dit impliceert dat het UWV een klager moet horen, indien het daartoe de klager heeft uitgenodigd en deze heeft aangegeven gehoord te willen worden.

14. Verzoeksters gemachtigde diende een klacht in bij het UWV over de gang van zaken rondom de nabetaling. De ontvangst van de klacht werd door het UWV bevestigd. Het UWV bevestigde later nog per separate brief dat de gemachtigde binnen een week een uitnodiging zou krijgen voor een gesprek om haar klacht nader toe te lichten. Uiteindelijk werd de klacht schriftelijk afgehandeld door het UWV, omdat het, zo liet het de Nationale ombudsman weten, ervan uit was gegaan dat nu de nabetaling alsnog door de afdeling AG betaalbaar was gesteld het verzoek om gehoord te worden alleen nog zag op de klacht over de handelwijze van de afdeling TRI. Uit de klachtafhandeling bij het UWV blijkt echter niet dat er een onderscheid is gemaakt tussen een klacht over de afdeling AG en een klacht over de afdeling TRI. Als dit wel het geval was geweest, dan had het UWV verzoeksters gemachtigde in ieder geval de kans moeten geven om haar klacht over de afdeling TRI toe te lichten. Dit is niet gebeurd. De Nationale ombudsman komt dan ook tot de conclusie dat het UWV of de gemachtigde gewoon had moeten horen of het had, na het betaalbaar stellen van de nabetaling, bij de gemachtigde moeten nagaan of zij nog gehoord wilde worden, desnoods over slechts een deel van haar klachten. De wijze waarop het UWV de klacht heeft afgehandeld is niet juist geweest.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

### Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam, is gegrond ten aanzien van:

- het niet tijdig betaalbaar stellen van de nabetaling wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid;
- het niet tijdig stopzetten van de inhouding op de uitkering wegens strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Voor wat betreft het onderzoek op eigen initiatief naar het niet horen tijdens de klachtenprocedure ondanks de toezegging van het UWV daartoe, is de Nationale ombudsman van oordeel dat het UWV op dit punt heeft gehandeld in strijd met het beginsel van fair play. De gedraging is niet behoorlijk.

## **Instemming**

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de reactie van het UWV dat het in principe niet meer voorkomt dat er, ondanks een hoorwens van een klager, in een klachtafhandelingsbrief gebruik wordt gemaakt van de zin: 'wij hebben er echter voor gekozen uw klachten schriftelijk af te handelen', maar dat de hoorwens wordt gerespecteerd.

## **Onderzoek**

Op 5 december 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Bergen op Zoom, ingediend door VandeVenWalter Advocaten te Roosendaal, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam.

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

In het kader van het onderzoek werd de gemachtigde van verzoekster alsmede de Raad van Bestuur van het UWV verzocht op de bevindingen te reageren.

De reacties van het UWV en gemachtigde gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

### **Informatieoverzicht**

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

1. De brief van de Belastingdienst aan verzoekster gedateerd 9 november 2007, waarmee de intrekking van de vordering werd bevestigd.
2. De klachtbrief van verzoeksters gemachtigde gedateerd 12 december 2007.
3. De brief van het UWV gedateerd 2 januari 2008, waarmee werd bevestigd dat gemachtigde uitgenodigd zou worden voor het geven van een persoonlijke toelichting op de klachten.
4. De brief van gemachtigde aan het UWV gedateerd 24 januari 2008.

5. De klachtafhandelingsbrief van het UWV gedateerd 28 januari 2008.
6. De brief van het UWV aan de gemachtigde gedateerd 29 januari 2008.
7. Het verzoekschrift van 4 december 2008 gericht aan de Nationale ombudsman.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**