

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Fout op fout bij afdracht ziektekostenpremies

**Gemeente Amsterdam
Dienst Werk en Inkomen
Werkplein West**

14 april 2011
RAI 10478

Samenvatting

Een vrouw heeft een bijstandsuitkering. DWI houdt de premie ziektekostenverzekering verplicht in op haar uitkering en betaalt die maandelijks aan AGIS. Na omzetting van de bijstandsuitkering naar een stagevergoeding gaat het mis: DWI stopt de inhouding en uitbetaling van het premie bedrag, terwijl de vrouw de dienst juist had gevraagd hiermee door te gaan. Er ontstaat een achterstand in de premiebetaling. De vrouw dient een klacht in bij DWI. DWI erkent dat stopzetting van de inhouding en betaling niet goed was, maar zegt dat DWI-kanten altijd zelf verantwoordelijk blijven voor correcte en tijdige betaling van vaste lasten. DWI betaalt inmiddels weer de premiebedragen aan AGIS.

De vrouw treft een betalingsregeling met AGIS om de opgelopen achterstand in te lopen. Vanwege de betalingsregeling vraagt ze DWI de inhouding en uitbetaling te stoppen. Ook dat laat de dienst maandenlang na.

Vast staat dat de financiële huishouding van de vrouw door een en ander in het ongerede is geraakt. Het standpunt van de dienst dat klanten te allen tijde zelf verantwoordelijk blijven voor correcte betaling van vaste lasten wekt bevreemding. Nu de dienst de inhouding en doorbetaling voor klanten deels verplicht stelt, danwel aan klanten als service aanbiedt, mag DWI de gevolgen van het eigen falen niet bij de klant leggen.

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Werk, Inkomen en Participatie te bevorderen dat de Dienst Werk en Inkomen de gevolgen van fouten bij de inhouding en betaling van vaste lasten zelf herstelt.

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 9 november 2010 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Werk en Inkomen, Werkplein West.

Bevindingen

aanleiding

Verzoekster ontvangt een bijstandsuitkering. DWI houdt de kosten van de AGIS-ziektekostenpremie in op de uitkering en betaalt deze voor verzoekster aan AGIS. In juni 2010 nodigt de dienst verzoekster uit voor een gesprek over de mogelijkheden op het gebied van werk. De dienst sluit daarop per juli 2010 met verzoekster een stageovereenkomst. Verzoekster ontvangt per juli geen bijstandsuitkering meer, maar een stagevergoeding¹.

Eind juli 2010 constateert verzoekster dat DWI haar geen specificatie heeft gestuurd. Omdat ze op de dag, waarop DWI de uitkering overmaakte, geen geld op haar rekening ziet, en de dag erna evenmin, neemt ze telefonisch contact op met de dienst. Dan verneemt ze dat de stagevergoeding enkele dagen later gestort wordt dan het geval was met de WWB uitkering. Daarover heeft de dienst haar echter niet geïnformeerd.

Daarnaast verneemt verzoekster in augustus van AGIS dat DWI de ziektekostenpremies vanaf juli niet meer heeft betaald. Als verzoekster hierover contact opneemt met DWI, laat de dienst weten de premiebedragen van de stagevergoeding alsnog te gaan inhouden en over te maken aan AGIS. Noch tijdens het gesprek met DWI is haar verteld, noch uit de overeenkomst is gebleken dat DWI bij het ingaan van de stageovereenkomst de doorbetaling van AGIS premies beëindigt en dat verzoekster de premie vervolgens zelf moet betalen. Inmiddels ziet verzoekster zich geconfronteerd met een achterstand in de premiebetaling van twee maanden.

Verzoekster kan zich niet vinden in de gang van zaken en dient op 26 augustus 2010 een klacht in bij DWI. Op 25 oktober 2010 reageert de dienst op de klacht. Bij de omzetting van verzoeksters WWB-uitkering naar de stagevergoeding is er iets misgegaan bij de verwerking van verzoeksters verzoek om doorbetaling van de premiebedragen aan AGIS. Hierdoor is er in juli en augustus geen zorgpremie ingehouden en evenmin doorbetaald aan AGIS. Daarna is dat aangepast en betaalt DWI weer de premie aan AGIS. Hoewel er twee maanden geen zorgpremie is doorbetaald, blijven volgens het beleid van DWI klanten zelf verantwoordelijk voor de betalingen van vaste lasten aan AGIS.

Omdat verzoekster zich niet in dit antwoord kan vinden, wendt ze zich tot de Gemeentelijke Ombudsman.

nadere ontwikkelingen

In aanvulling op het bovenstaande brengt verzoekster nog het volgende op. Verzoekster treft in overleg met AGIS een regeling ter betaling van de achterstand. Die komt erop neer dat AGIS de lopende maandtermijnen plus een extra bedrag ter aflossing van de ach-

¹ Deze staat gelijk aan het bedrag dat verzoekster eerder aan uitkering ontving.

terstand via automatische incasso maandelijks van verzoeksters rekening afschrijft. In verband met deze afspraak vraagt verzoekster de dienst eind september 2010 schriftelijk om te stoppen met inhouding en doorbetaling van de premie. Ofschoon DWI toezegt dat dit zal gebeuren, gaat de dienst nog enkele maanden door met de inhouding en doorbetaling van het premiebedrag aan AGIS. Dat komt er voor verzoekster op neer dat ze dubbele premiebedragen betaalt. Dat leidt tot roodstand op haar rekening.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- De inhouding en doorbetaling van de AGIS-premie na omzetting van een bijstandsuitkering naar een stagevergoeding.

reactie van Dienst Werk en Inkomen

De dienst deelt de ombudsman onder meer het volgende mee.

Klanten van DWI kunnen de dienst altijd vragen om de betaling van vaste lasten voor hen te doen. In dat geval houdt DWI de bedragen in op de maandelijks uitkering en maakt die bedragen over.

Een uitzondering hierop is de betaling van de AGIS-premie: de dienst houdt die premie altijd op de uitkering in en betaalt die vervolgens aan AGIS, dus ook zonder dat de klant dat vraagt. Wél geldt bij de betaling van vaste lasten als uitgangspunt dat de klanten zelf verantwoordelijk blijven voor correcte en tijdige betaling. Dat geldt ook als DWI een fout heeft gemaakt bij de inhouding of betaling.

De inhouding van de AGIS-premie is terug te vinden op de uitkeringsspecificatie die DWI de klant stuurt. Als DWI de doorbetaling van de vaste lasten of AGIS-premie staakt, zal DWI de ingehouden premiebedragen automatisch op de rekening van de klant storten. Klanten kunnen aan de hand van de specificatie zien dat de doorbetaling niet heeft plaatsgevonden. Daarnaast kunnen ze dat ook merken aan de hoogte van het bedrag dat DWI op hun rekening heeft gestort: dat bedrag is dan immers hoger dan gebruikelijk.

De dienst bestrijdt niet dat verzoekster in juli 2010 geen specificatie van de stagevergoeding heeft ontvangen. Toch is de dienst van mening dat verzoekster gezien de hoogte van de stagevergoeding had moeten begrijpen dat er bij de uitbetaling iets niet juist was; het was aan verzoekster om contact op te nemen met de dienst. Dát is wat de dienst verstaat onder eigen verantwoordelijkheid van de klant. Sinds kort informeert de dienst klanten via de bevestiging van de aanmelding voor de collectieve ziektekostenverzekering om maandelijks hun uitkeringsspecificatie te controleren. Zo kan de klant controleren of DWI de juiste premiebetaling aan AGIS heeft gedaan.

Afspraak is dat DWI AGIS een signaal geeft als DWI de uitkering van een klant stopzet en daarmee ook de automatische betaling van de AGIS-premie beëindigt. AGIS moet in zulke situaties de premie zelf inhouden bij de klant. Volgens het beleid van DWI moet DWI de klant hierover informeren in het beëindigingbesluit. In het beëindigingbesluit dat DWI op 8 juli 2010 aan verzoekster heeft gestuurd, heeft de dienst dat nagelaten. AGIS is ook niet overgegaan tot automatische incasso bij de klant.

In situaties waarbij de dienst een uitkering beëindigt en omzet naar een stageovereenkomst, behouden klanten evenwel ook de mogelijkheid dat DWI de inhouding en betaling aan AGIS voortzet. DWI doet dat niet automatisch, maar de klant moet DWI daarom vragen: als klanten dit willen moet de medewerker van DWI dat aankruisen op het aanmeldingsformulier voor de stagevergoeding. Hoewel verzoekster duidelijk heeft aangegeven dat ze wilde dat DWI verder ging met

inhouding en overmaking van de premiebedragen, heeft DWI dat niet gedaan. De reden waarom dit is nagelaten, is onduidelijk.

De uitbetaaldag van de stagevergoeding is overigens dezelfde als de uitbetaaldag van de uitkering. De informatie die de dienst verzoekster telefonisch heeft gegeven over de aangepaste uitbetaaldag van stagevergoedingen was onjuist.

In verzoeksters geval heeft de dienst de omzetting naar de stagevergoeding administratief te laat verwerkt. Daarom vond de uitbetaling van verzoeksters stagevergoeding van juli niet tijdig -op de normale betaaldag - plaats. DWI heeft toen een voorschot verstrekt.

De dienst erkent dat verzoekster op 28 september 2010 heeft gevraagd om de AGIS-premie niet langer in te houden op haar stagevergoeding omdat ze de premie zelf aan AGIS wilde betalen. Ook dit verzoek is te laat verwerkt waardoor zowel verzoekster als de dienst premie heeft betaald. De dienst zal nog contact met AGIS opnemen om te bewerkstelligen dat AGIS het teveel betaalde bedrag terugbetaalt aan verzoekster.

De dienst merkt ten slotte op dat niet systeemtechnische problemen oorzaak waren van de te late mutaties, maar dat de bewuste medewerker fouten heeft gemaakt. Om de excuses van de dienst kracht bij te zetten, biedt de dienst verzoekster een bloemetje aan.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoekster en naar de dienst gestuurd om na te gaan of de feiten juist zijn weergegeven.

DWI laat weten geen aanvullende opmerkingen te hebben op het verslag.

Verzoekster geeft een aanvullende reactie op het verslag van bevindingen. Voor zover hier relevant merkt verzoekster het volgende op.

Verzoekster vindt het onterecht dat DWI de verantwoordelijkheid voor juiste betalingen bij haar legt. Voor wat betreft de opmerking van DWI dat het gezien de hoogte van de uitgekeerde stagevergoeding bij verzoekster lag om contact met de dienst op te nemen, laat verzoekster weten dat ze dat meerdere keren telefonisch heeft gedaan. Ze wilde namelijk bij de dienst navragen of het uitbetaalde bedrag wel klopte. In eerste instantie kreeg ze te horen dat ze geen klantmanager en inkomensconsulent had. De dienst heeft verzoekster beloofd dat de salarisadministratie haar zou terugbellen, maar dat is niet gebeurd. Later kreeg verzoekster van de dienst te horen dat de stagevergoeding meer bedroeg dan de bijstandsuitkering omdat de inkomsten van een inwonend kind geen invloed hebben op de stagevergoeding, wat met de eerdere bijstandsuitkering wel het geval was.

Tot en met december 2010 is de dienst de AGIS premie blijven betalen, ondanks haar schriftelijke verzoek van eind september dat te stoppen. Het gedoe om het dubbele premiebedrag elke maand teruggestort te krijgen was een enorme rompslomp. Verzoekster heeft de dienst in dit verband gevraagd de door de dienst afgedragen premiebedragen terug te laten storten. Daartoe was de dienst echter niet bereid. Ook haar verzoek om het extra bedrag ter voldoening van de premieachterstand op haar stagevergoeding in te houden en aan AGIS te betalen, weigerde de dienst. Daarop zag verzoekster zich genoodzaakt om AGIS te vragen de premiebedragen terug te laten storten op verzoeksters rekening. Gevolg hiervan was dat de getroffen betalingsregeling telkens verviel, en verzoekster nieuwe afspraken moest maken om de betalingsachterstand in te lopen. Inmiddels heeft ze – gelukkig- geen schuld meer bij AGIS.

Beoordeling

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen ².

Behoorlijkheidsvereisten

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden ³. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Overwegingen

Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit betekent onder meer dat verstrekte informatie adequaat moet worden verwerkt en dat slordigheden worden vermeden.

Vast staat dat de dienst dat op diverse punten duidelijk heeft nagelaten:

Om te beginnen heeft de dienst de omzetting van de uitkering naar de stage-overeenkomst met vertraging verwerkt, waardoor uitbetaling van de stagevergoeding later dan nodig gebeurde.

Daarbij heeft de dienst nagelaten verzoekster een specificatie van de uitbetaling te sturen én verzoekster ook onjuist geïnformeerd over het uitbetalingsmoment.

Verder staat vast dat de dienst nagelaten heeft ook tijdens de stageovereenkomst de inhouding en doorbetaling van de premiebedragen aan AGIS voort te zetten, ondanks het verzoek hiertoe.

Hierdoor is een premie-achterstand ontstaan. Ook op een aansluitend verzoek van verzoekster om de premie-inhouding en betaling heeft de dienst niet adequaat gereageerd, waardoor maandenlang dubbele betaling van premies plaats vond.

Alles bij elkaar opgeteld geeft de handelwijze van de dienst op diverse punten blijk van een rommeltje, waardoor verzoeksters financiële huishouding in het ongereede is geraakt.

Het standpunt van de dienst dat klanten te allen tijde zelf verantwoordelijk blijven voor correcte betaling van vaste lasten wekt bevreemding. Dat geldt zeker wanneer het gaat om een door DWI verplichte inhouding op de uitkering. Maar ook wanneer het niet om een verplichting, maar om een vrije keuze gaat, mag DWI de gevolgen van het eigen falen niet bij de klant leggen.

Hierbij moet bedacht worden dat klanten ervoor kiezen DWI de betaling van vaste lasten te laten doen, juist omdat ze zelf niet instaan kunnen voor correcte en tijdige betaling. Van de dienst mag verwacht worden dat ze instaat voor correcte en juiste betaling. Dat geldt hier eens te meer, nu de dienst verzoekster geen uitkeringsspecificatie heeft gestuurd aan de hand waarvan enige controle op betaling van de AGIS premie voor haar mogelijk was.

In dit verband nog een opmerking over de bereidheid van de dienst om de gevolgen van haar handelen te corrigeren: de dienst dient bij fouten zelf voor herstel zorg te dragen, en dat niet – zoals hier – bij de klant te leggen. Op dit punt ziet de ombudsman aanleiding voor een aanbeveling.

² artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

³ artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht

Oordeel

De Dienst Werk en Inkomen heeft in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid gehandeld.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Werk, Inkomen en Participatie te bevorderen dat de Dienst Werk en Inkomen de gevolgen van fouten bij inhouding en betaling van vaste lasten zelf herstelt.