



Rapport

Rapport over een klacht over het UWV te Amsterdam.

Datum: 6 maart 2015

Rapportnummer: 2015/049

Klacht

Verzoeker, die werkzoekend was en een WW-uitkering ontving, klaagt over de wijze van informatieverstrekking door de Adviseur werk, via de Werkmap van het UWV.

Bevindingen

De heer Van Hees¹ was werkloos en ontving een WW-uitkering van het UWV. Op 3 april 2014 stelde hij via de Werkmap een vraag aan zijn Adviseur werk van het UWV; hij wilde graag weten onder welke voorwaarden hij stage zou kunnen lopen:

"Ik wil proberen als stagiair terug te keren in het bedrijfsleven. Aan welke voorwaarden moet ik voldoen? De enige info die blijkbaar openbaar is, is:
https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/meer_weten/werktraject/lerenen_werken/stageplek."

De adviseur werk, de heer De Vries, gaf hierop op 7 april 2014 het volgende antwoord:

"Bij het volgen van een stage zal uw uitkering worden verlaagd met het aantal uren dat u stage volgt in verband met het verminderde aantal uren dat u beschikbaar bent voor arbeid in loondienst. Daarnaast mag u niet in dienst treden bij het bedrijf waar u stage loopt. Ook het ontvangen van stagevergoedingen/onkostenvergoedingen is aan regels gebonden."

De heer Van Hees besloot daarom om af te zien van de stage. Een aantal maanden later kwam hij erachter dat de informatie die hij had gekregen niet klopte. Hij stelde daarom opnieuw een vraag via de Werkmap:

"Mij is ter ore gekomen dat andere werkzoekenden wel degelijk in staat worden gesteld door het UWV een stage te lopen (in dit geval 6 maanden) als ze beschikbaar blijven voor de arbeidsmarkt en blijven solliciteren. Weet u heel erg zeker dat het antwoord wat u mij heeft gegeven correct is en zo ja hoe het dan mogelijk is dat ander werkzoekenden wel in staat worden gesteld stage te lopen (onder voorwaarden) zonder gekort te worden?"

¹ Alle gebruikte namen zijn fictief

Op 11 september 2014 liet de heer De Vries onder meer het volgende weten:

"(...) Een stageperiode is in de regel slechts 3 maanden bij dezelfde werkgever. Zoals aangegeven in mijn bericht van 07-04-2014 kan men niet bij de stage geveer in loondienst treden. Indien de stage wordt gevolgd in het kader van een scholingstraject zal er een korting op de uitkering plaatsvinden. Is er sprake van een proefplaatsing bij een werkgever zal er geen korting plaatsvinden. Ook in het geval er een andere dan een onkostenvergoeding wordt ontvangen kan dit leiden tot korting op de uitkering. De uren worden dan aangemerkt als gewerkte uren in loondienst. (...)

Indien u een concreet voorstel heeft tot het volgen van een stage kunt u de details daarvan aan het UWV ter beoordeling voorleggen."

De heer Van Hees reageerde hierop:

"Dank voor dit antwoord - dat is mij redelijk helder. Ik moet echter wel constateren dat (het antwoord op mijn; N.o.) eerste vraag (...) mi haaks staat op uw antwoord van 11-10-2014 waarin u stelt dat er alleen sprake is van een korting anders dan onkostenvergoeding of wanneer er sprake is van een scholings-traject. De stelling dat de uitkering zal worden verlaagd met het aantal uren dat u stage volgt is dus blijkbaar alleen onder voorwaarden correct. Ik vraag mij serieus af waarom ik destijds (toen ik een actuele mogelijkheid op een stage plek had) niet het antwoord van vandaag heb gekregen. Dit geeft beduidend meer mogelijkheden dan het blijkbaar per definitie korten (uw eerste antwoord)."

De heer De Vries antwoordde:

"Met betrekking tot het toestaan van stages kan ik aangeven dat indien een cliënt een concrete aanvraag bij het UWV doet, voorzien van alle details, het te doen gebruikelijk is een cliënt uit te nodigen om de aanvraag te bespreken. Pas nadat het UWV in bezit is van alle informatie kan een Adviseur werk een beslissing nemen over het toestaan, en onder welke voorwaarden, dan wel afwijzen van het verzoek."

De heer Van Hees schreef ten slotte onder meer terug:

Het aangaan van een stage en (zonder dat er is aangegeven dat er een nuance in zit of eea onder voorwaarden zou kunnen plaatsvinden) direct gekort te worden op de uren (en niet eens op inkomen...) kapt iedere verdere discussie af. (...) Het is natuurlijk wel een kip en ei verhaal - u wilt eerst alle details van een stage maar ik zal toch echt eerst moeten weten wat ik wel en niet kan doen binnen de gestelde kaders. Het ontbreken van een duidelijke visie van het UWV is hierin belemmerend maar wat ik echt moeite mee heb is het eerste antwoord wat ik van u heb gehad. Niemand (?) zal op die basis stage gaan lopen en dat heeft mij toen doen besluiten niet verder te kunnen gaan met deze mogelijkheid.

De heer Van Hees besloot om een klacht in te dienen bij het UWV. Hij deed dat niet alleen voor zichzelf, maar ook omdat hij graag zou zien dat anderen niet hetzelfde overkwam, zo schreef hij het UWV. De stelling dat het UWV hem "heldere antwoorden gaf waarmee hij verder kon" leek hem misleidend. Goede, heldere maar vooral juiste informatievoorziening is iets wat hij als klant van het UWV zou mogen verwachten, maar blijkbaar niet had gekregen.

De reactie van het UWV op de klacht

In reactie op de klacht van de heer Van Hees gaf het UWV aan te begrijpen dat hij verwachtte goed geïnformeerd te worden door het UWV. Het UWV bood dan ook excuses aan voor hoe het in zijn geval was gelopen. De heer De Vries had, daarnaar gevraagd, aangegeven dat de heer Van Hees in april 2014 een algemene, niet onderbouwde vraag had gesteld. Daarom had hij ook een algemeen antwoord gegeven.

Omdat de heer Van Hees nog steeds ontevreden was over het UWV, diende hij vervolgens een klacht in bij de Nationale ombudsman.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

De heer Van Hees herhaalde wat hij het UWV al had geschreven. Telefonisch gaf hij nog aan dat hij, door het antwoord dat hij in april 2014 had gekregen, de stage had afgeblazen. Dit had hem hoogstwaarschijnlijk ook de kans op een baan gekost.

De klachtbehandeling door het UWV loste ook niets op; het UWV maakte zich er wel heel gemakkelijk vanaf. Hij had een verzoek om schadevergoeding ingediend bij het UWV en wilde ook graag het oordeel van de Nationale ombudsman.

Hij stuurde de Nationale ombudsman ook nog de correspondentie rond een eerdere klacht van hem. Hieruit bleek dat tussen hem en het UWV al eerder uitgebreid via de Werkmap was gecorrespondeerd. Het ging toen over het mogelijk opstarten van een bedrijf door de heer Van Hees. Uit deze berichtenwisseling sprong vooral naar voren dat digitaal contact over meer gecompliceerde vragen niet altijd de aangewezen weg is.

Overigens gaven de betrokken UWV-medewerkers toen ook regelmatig aan dat zij telefonisch contact wilden met de heer Van Hees.

Onderzoek door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman besloot om eerst nog enkele nadere vragen voor te leggen aan het UWV.

Hij wilde van het UWV in ieder geval weten of in dergelijke situaties ook gewoon telefonisch contact opgenomen had kunnen worden. Het UWV bevestigde dat. Een Adviseur werk kan rechtstreeks bellen met de werkzoekende. Als een werkzoekende zelf belt verloopt dat contact via het Klant contact centrum. Als de vraag die wordt gesteld dat vereist, wordt een terugbelverzoek naar de Adviseur werk gestuurd.

Wel is het gebruikelijk dat dergelijke vragen via de Werkmap worden gesteld en beantwoord; de werkmap is het primaire kanaal voor contact tussen klant en adviseur. Hiervan kan overigens afgeweken worden, namelijk als dat naar het oordeel van de Adviseur werk nodig is.

Dat de heer Van Hees met het antwoord niet uit de voeten had gekund zag het UWV als een incident.

Een verzoek om schadevergoeding

De heer Van Hees had bij het UWV ook een verzoek om vergoeding van schade ingediend. Op 13 februari 2015 nam het UWV hierover een beslissing. Het UWV gaf aan, aansprakelijkheid voor de gang van zaken te aanvaarden. Er was echter geen sprake van voor vergoeding in aanmerking komende (inkomens)schade. Immers, zou de heer Van Hees wel stage zijn gaan lopen, dan had dat niet tot een hoger inkomen geleid nu hij ook WW ontving. En dat een stageplaats tot een dienstverband zou hebben geleid was onvoldoende aannemelijk. Verder was niet gebleken van daadwerkelijk geleden schade zoals telefoon- en reiskosten. Het verzoek werd daarom afgewezen. Omdat echter wel begrip bestond voor de situatie waarin de heer Van Hees terecht was gekomen zou het UWV aan hem een bedrag van € 500,- betalen.

Beoordeling

Verzoeker, die werkzoekend was en een WW-uitkering ontving, klaagt over de wijze van informatieverstrekking door de Adviseur werk, via de Werkmap van het UWV. Hij stelde een vraag over de voorwaarden die verbonden zijn aan het lopen van stage en kreeg hierop een antwoord dat later wat kort door de bocht bleek te zijn geweest. Als hij in eerste instantie al dit uitgebreidere antwoord had gekregen had het er mogelijk anders uitgezien en had hij nu wellicht een betaalde baan gehad, zo gaf de heer Van Hees aan.

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf. Zij denkt daarbij mee met de burger. Dat geldt zeker in de situatie dat een werkzoekende

contact zoekt met het UWV, gelet op de opdracht van beiden om het vinden van werk prioriteit te geven.

Mensen die een WW-uitkering van het UWV ontvangen gebruiken de Werkmap onder andere om aan het UWV wijzigingen en sollicitatieactiviteiten door te geven en om te communiceren met medewerkers van het UWV. De Werkmap heeft hiermee grotendeels het directe persoonlijke contact tussen werkzoekende en het UWV vervangen. Goede informatieverstrekking houdt ook in het - hardop - meedenken met de burger. De Nationale ombudsman is van oordeel dat daaraan ook invulling kan worden gegeven in een chatgesprek. Het minste is het stellen van een verduidelijkende vraag als iemand om informatie vraagt.

De Nationale ombudsman stelt vast dat de wijze van communiceren van beide kanten niet goed verliep. De heer Van Hees stelde een vrij algemene vraag en kreeg daarop ook een algemeen antwoord. Hij vroeg ook niet meer om een verduidelijking, maar besloot op basis van dat antwoord blijkbaar dat het volgen van een stage geen goede optie voor hem was. De Adviseur werk daarentegen zag in de vraag van de heer Van Hees geen uitnodiging om in gesprek te gaan over diens concrete uitzichten op een stageplek en daardoor wellicht op betaald werk. Zijn reactie was ook weinig uitnodigend; hij wees vooral op de mogelijke nadelen voor de heer Van Hees.

Het eerste deel van het chatgesprek had ook zo kunnen gaan:

De heer Van Hees:

"Ik wil proberen als stagiair terug te keren in het bedrijfsleven. Aan welke voorwaarden moet ik voldoen? De enige info die blijkbaar openbaar is, is:
https://www.werk.nl/werk_nl/werknemer/meer_weten/werktraject/lerenen werken/stageplek."

De heer De Vries:

"Een goed idee! Het volgen van een stage kan een heel goede opstap naar betaald werk zijn. Daarom denk ik graag met u mee over de mogelijkheden. Kunt u mij wat meer vertellen over uw plannen? Dan kan ik u beter informeren. We kunnen natuurlijk ook telefonisch contact hebben en een belafspraak maken. Ik hoor graag van u."

Van een Adviseur werk mag worden verwacht dat hij een WW-gerechtigde zoveel mogelijk ondersteunt bij het vinden van betaald werk. Nu die ondersteuning niet langer face to face wordt gegeven maar via de Werkmap moet verlopen, moet een nieuwe invulling worden gegeven aan het meedenken. Dat kan heel eenvoudig, zoals

weergegeven. De wijze waarop de Adviseur werk van het UWV in april 2014 heeft gereageerd op de vraag van de heer Van Hees voldoet niet aan het vereiste van goede informatieverstrekking.

De gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman gaat er, met het UWV, van uit dat het hier om een incident ging. Bovendien verliepen latere contacten goed. Wel stelt hij vast dat in situaties zoals deze ook in een chatgesprek een proactieve houding mag worden verwacht van medewerkers van het UWV. Nu het voor de burger lastiger is geworden om persoonlijk contact te hebben met de Adviseur werk zal deze via de Werkmap de dialoog moeten aangaan. Dit is dan ook een aandachtspunt voor het UWV.

Met instemming heeft de ombudsman ervan kennis genomen dat het UWV een financieel gebaar heeft gemaakt naar verzoeker.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Den Haag is gegrond wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,
waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 19 oktober 2014 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D., met een klacht over een gedraging van het UWV te Den Haag.

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

In het kader van het onderzoek werd aan verzoeker en het UWV een verslag van bevindingen gestuurd met het verzoek te reageren.

Het UWV liet weten zich in het verslag van bevindingen te kunnen vinden. De reactie van verzoeker gaf aanleiding tot het aanvullen van het verslag.