



# Rapport

Een onderzoek naar de telefonische dienstverlening door UWV/Arbeidsjuridische Dienstverlening.

**Datum: 18 april 2017**  
**Rapportnummer: 2017/051**

## INHOUDSOPGAVE

Wat is de klacht? .....	2
De oorspronkelijke klacht .....	2
De reactie van het UWV op de klacht .....	4
Een klacht bij de Nationale ombudsman .....	5
Onderzoek door de Nationale ombudsman .....	5
beschouwing en aanbevelingen .....	12
Aanbeveling .....	16
Aanbeveling .....	16
bijlage .....	17

## WAT IS DE KLACHT?

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het UWV/AJD Rotterdam telefonisch informatie heeft verstrekt tijdens de door haar ingestelde ontslagprocedure.

## DE OORSPRONKELIJKE KLACHT

Een werkgeefster vroeg voor enkele werknemers een ontslagvergunning aan bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

UWV/Arbeidsjuridische Dienstverlening (UWV/AJD) Rotterdam behandelde de aanvraag.<sup>1</sup> Tijdens de behandeling van de aanvraag vond diverse keren telefonisch contact plaats tussen (medewerkers van) werkgeefster en AJD Rotterdam.

Naderhand klaagde werkgeefster er bij het UWV over dat zij, op minimaal drie momenten, verkeerd was geïnformeerd. De meest in het oog springende contacten beschreef zij.

### *Bij het indienen van de aanvraag*

De eerste keer dat ze verkeerd werd geïnformeerd was, zo gaf werkgeefster in haar klacht aan, bij het indienen van de aanvraag. Omdat niet duidelijk was wanneer het UWV de werknemers die het betrof zou informeren, was telefonisch contact opgenomen om na te vragen hoe dit zou gaan. Dat moet een aantal dagen voorafgaand aan het indienen van de aanvraag zijn geweest; ze wist het niet precies meer. Ze had het algemene nummer voor ontslag gebeld.

In dit telefoongesprek was door een medewerker van het UWV aangegeven dat de werknemers waarvoor een ontslagvergunning werd aangevraagd door het UWV per omgaande zouden worden geïnformeerd, zodra werkgeefster de benodigde onderdelen van de aanvraag had geüpload naar de UWV-site.

Werkgeefster had tijdens het gesprek nadrukkelijk gevraagd of het UWV niet eerst een beoordeling zou moeten doen om te bepalen of het dossier compleet was. Daarop was

---

<sup>1</sup> In dit rapport wordt in de meeste gevallen over 'het UWV' gesproken, tenzij het van belang is om een specifiek UWV-onderdeel aan te duiden.

ontkennend geantwoord: alleen als niet alle delen van de aanvraag zouden zijn geüpload zou het dossier niet direct in behandeling worden genomen.

Het antwoord op deze vraag was voor werkgeefster heel belangrijk, zo gaf zij in de klachtbrief aan. Zij wilde niet dat de desbetreffende werknemers eerder door het UWV dan door haarzelf op de hoogte zouden worden gesteld van de ontslagaanvraag. Daarbij speelde mee, dat zij wist dat de aanvraag nogal wat teweeg zou brengen binnen het (kleine) bedrijf en dat zij het daarom noodzakelijk achtte de werknemers die het betrof vrij te stellen van werkzaamheden, nadat zij ze had geïnformeerd.

Op vrijdag 5 februari 2016 had zij de stukken geüpload, op maandag 8 februari waren de werknemers geïnformeerd en vrijgesteld van werkzaamheden. Echter, op 11 februari ontving werkgeefster een brief van het UWV dat het dossier niet in behandeling werd genomen omdat het UWV het dossier niet als compleet beschouwde. Het duurde vervolgens nog acht dagen voordat het UWV het dossier compleet achtte en de betreffende werknemers door het UWV werden geïnformeerd. In de praktijk bleek de procedure dus anders te zijn dan met haar was besproken. Indien zij wel juist was geïnformeerd had zij de werknemers tien dagen later kunnen informeren en vrijstellen van werkzaamheden.

#### *In de fase van het eerste verweer*

Aan het einde van de termijn waarbinnen de betrokken werknemers in verweer konden gaan, had werkgeefster slechts van drie van de vier werknemers een verweer ontvangen. Daarom werd contact gezocht met het UWV. Het UWV liet weten dat het dossier nu inderdaad weer bij werkgeefster lag voor verdere behandeling en dat er geen verweer meer zou komen van de andere medewerker, zo gaf zij aan. Echter, twee dagen later ontving werkgeefster alsnog het ontbrekende verweer. Blijkbaar liep het proces ook hier anders en in ieder geval was zij onjuist geïnformeerd.

#### *Na het tweede verweer*

Na het eerste verweer van de werknemers werd werkgeefster in de gelegenheid gesteld om hierop een reactie te geven. Deze reactie is vervolgens door het UWV weer voorgelegd aan de werknemers. Zij mochten ook weer reageren. Dit tweede verweer van de werknemers werd door het UWV vervolgens naar werkgeefster gestuurd. In de begeleidende brief stond dat werkgeefster hierop geen reactie meer hoefde te geven. Zij vond dit niet duidelijk: hoefde het niet of mocht het niet? Aangezien de werknemers met nieuwe informatie waren gekomen die werkgeefster graag wilde weerleggen, nam zij dus opnieuw contact op met het UWV. Dat was op Goede Vrijdag geweest, wist ze nog; het UWV was die dag gesloten maar ze werd wel telefonisch te woord gestaan door een dame van het UWV. In dit gesprek werd aangegeven, dat werkgeefster inderdaad niet hoefde te reageren, maar dat dit uiteraard wel mocht. Zeker als zij dat belangrijk achtte voor het ontslagdossier. Werkgeefster had daarom een uitgebreide reactie gegeven. Deze kreeg ze echter per kerende post retour van het UWV met de melding "U zond ons een reactie op het tweede verweer van de werknemers. Wij hebben u hiertoe niet uitgenodigd en u bent dan ook niet in de gelegenheid om te reageren op het tweede

verweer van de werknemers. Wij zenden de door u ingestuurde reactie derhalve retour. Deze stukken maken geen onderdeel uit van het dossier". Kortom, ook nu was zij blijkbaar verkeerd geïnformeerd door een medewerker van het UWV, zo stelde werkgeefster vast.

Het moge duidelijk zijn dat een aanvraag voor een ontslagvergunning op economische gronden een niet licht te nemen beslissing is van de leiding van een relatief kleine onderneming zoals de onze, zo gaf werkgeefster ten slotte aan. Economische redenen geven ook aan dat elke dag die de behandeltijd van het dossier duurt een belangrijke is, gezien het feit dat het verkrijgen van de vergunning de overlevingskans van de onderneming vergroot. De onduidelijke procesgang en de door het UWV verstrekte onjuiste informatie had het bedrijf danig in de wielen gereden. Ook had ze verwacht dat bij een zo belangrijke procedure als de aanvraag om een ontslagvergunning de procesgang volstrekt helder is en ook zo wordt gecommuniceerd door het UWV. Deze klacht zou haar niet meer helpen, maar wel wilde ze dit aan de kaak stellen om andere kleine ondernemers die in dezelfde situatie komen, te behoeden voor soortgelijke ervaringen.

#### **DE REACTIE VAN HET UWV OP DE KLACHT**

Het UWV reageerde schriftelijk op de klacht van werkgeefster en gaf aan dat niet te achterhalen was met wie werkgeefster de eerste keer had gesproken. De beoordeling van de volledigheid van de aanvraag vormt een vast onderdeel van het werkproces; bij een incomplete aanvraag zullen er dus nadere vragen worden gesteld, zo gaf het UWV aan. Het UWV verwees in dit verband ook naar de toepasselijke wet- en regelgeving. Ook wees het UWV erop dat deze informatie te vinden is in de toelichting op deel A van de ontslagaanvraag. Daar staat dat het UWV na ontvangst van de aanvraag bepaalt of deze compleet is. Als dat niet zo is, neemt het UWV contact op.

Het UWV stelde zich op het standpunt dat deze informatie algemeen bekend kon worden verondersteld voor de burger.

Wat het tweede incident betrof: het UWV achtte het niet aannemelijk dat de volgens werkgeefster verstrekte informatie daadwerkelijk zo gegeven zou zijn. De reactietermijn was toen immers nog niet verstreken en dus kon hierover geen uitspraak worden gedaan door het UWV. Het was in dit geval bovendien de behandelend consulent die de vraag heeft beantwoord. Hij had juist aangegeven dat hij nog een verweerschrift verwachtte.

Met wie werkgeefster de derde keer had gesproken, had het UWV ook niet kunnen achterhalen. In de regel beoordeelt het UWV een ongevraagde/spontane reactie op relevantie. De behandelaar vond de reactie niet relevant voor de beoordeling en heeft deze daarom retour gezonden. Het staat een partij vrij om nog te reageren, maar het is aan het UWV om te beoordelen of die reactie relevant is. Dat laatste was in dit geval niet zo en daarom is deze niet opgenomen in het ontslagdossier.

Het UWV kwam tot de conclusie dat de procesgang duidelijk was en dat niet was gebleken dat medewerkers van het UWV werkgeefster verkeerd hadden geïnformeerd. De klacht werd ongegrond geacht.

### **EEN KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Omdat werkgeefster het niet eens was met het oordeel van het UWV legde zij haar klacht voor aan de Nationale ombudsman. Dat niet meer te achterhalen viel wat precies was besproken en met wie, was duidelijk geworden. Daar ging het haar nu ook niet meer om. Medewerkers van het bedrijf hadden diverse keren telefonisch contact gezocht met het UWV omdat iets niet duidelijk was. Zij kregen dan – uiteraard – niet altijd de behandelend consulent zelf te pakken. De telefoon werd in die gevallen opgenomen door een andere medewerker en de vraag werd ook door die andere medewerker beantwoord. Die medewerkers gaven, zo schreef zij, altijd de indruk dat ze precies wisten waar ze het over hadden. Maar achteraf bleek dat enkele malen onjuiste informatie was verstrekt, waarschijnlijk omdat zij niet het dossier konden raadplegen. Waarom lieten ze dan niet gewoon weten dat ze de vraag zo niet konden beantwoorden en dat ze een terugbelverzoek voor de behandelend consulent zouden achterlaten, zo vroeg werkgeefster zich af. Zij had immers vertrouwd op de juistheid van de gegeven informatie.

### **ONDERZOEK DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN**

De Nationale ombudsman besloot onderzoek in te stellen naar de klacht van werkgeefster. Hij legde de klacht voor aan het UWV en stelde het UWV enkele vragen over de specifieke situatie van deze werkgeefster en over de werkwijze van het UWV in het algemeen.

Zijn onderzoek leverde veel achtergrondinformatie op, niet alleen over de specifieke situatie van werkgeefster, maar ook over het proces in het algemeen. Daarom is ervoor gekozen alle verkregen informatie in een bijlage bij dit rapport op te nemen. Een deel van deze informatie wordt hierna besproken.

#### **I. De procedure bij het UWV/AJD**

Uit de informatie die tijdens het onderzoek is verzameld blijkt dat werkgevers die contact willen zoeken over een ontslagprocedure dat kunnen doen via een 088-nummer dat uitkomt bij het Klantcontactcentrum van het UWV (verder: KCC). Het UWV heeft aangegeven dat de klantadviseurs die achter dit nummer zitten speciaal zijn opgeleid om vragen op het terrein van de afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening te beantwoorden. In een lopende procedure beschikt de werkgever over het directe nummer van de behandelend consulent. Als die niet opneemt, wordt het telefoontje doorgeschakeld naar het KCC en komt dan ook terecht bij de medewerkers die het 088-nummer bemensen. Als dan blijkt dat sprake is van een vraag over een lopende ontslagzaak, volgt onmiddellijk een terugbelverzoek voor de behandelend consulent. Hierop is één uitzondering mogelijk: de klantadviseurs van het KCC hebben toegang tot 'VerA', een

digitaal dossiersysteem van UWV/AJD. Hoewel daarin veel informatie te vinden is over de behandeling van lopende ontslagdossiers, mag de klantadviseur uitsluitend de volgende twee vragen beantwoorden:

- Is de ontslagaanvraag ontvangen (alleen te beantwoorden aan werkgevers);
- Is het verweer van de werknemer ontvangen?

Is sprake van een verzoek om algemene informatie, dus een niet dossier gebonden vraag, dan volgt geen terugbelverzoek. De klantadviseur van KCC geeft antwoord op de vraag aan de hand van door AJD gemaakte belscripts. Deze scripts bevatten informatie over de wet- en regelgeving. De klantadviseur kan met deze informatie inzoomen op de situatie van de klant en de vraag aan de hand van het belscript zo volledig mogelijk beantwoorden. De klantadviseurs dienen zich hierbij te beperken tot de inhoud van de belscripts. Ze mogen vragen dus niet aan de hand van algemene kennis of elders vergaarde kennis beantwoorden. Deze instructie dient om fouten te voorkomen.

Als de klantadviseur de vraag aan de hand van de scripts niet kan beantwoorden of twijfelt of hij het goede antwoord kan geven, kan hij via een geautomatiseerd systeem een terugbelverzoek aanmaken dat bij UWV/AJD terechtkomt. Daar is vervolgens een team van specialisten beschikbaar, de zogenoemde eerste lijn plus, om de klant binnen 24 uur terug te bellen en de vraag te beantwoorden.

Bij een vraag over een lopende ontslagzaak wordt doorverbonden met de behandelaar van het dossier, dan wel volgt een terugbelverzoek voor de behandelaar, tenzij het de twee hierboven vermelde vragen betreft die de klantadviseur zelf beantwoordt.

## **II. Het vastleggen van telefonische contacten**

Als er geen ontslagaanvraag in behandeling is worden telefonische contacten vastgelegd in een geautomatiseerd registratiesysteem. Hierin wordt opgenomen wie gebeld heeft, wanneer en wat de kern van het gesprek was.

Als er een ontslagaanvraag in behandeling is wordt een gesprek dat van belang is voor het ontslagdossier, genoteerd in het ontslagdossier. Een gesprek kan bijvoorbeeld van belang zijn als het gaat over de inhoud van de door partijen overgelegde stukken, dan wel als het gaat over de procesgang. Voor de verwerking van deze notities zijn twee mogelijkheden: het gesprek wordt schriftelijk vastgelegd in het ontslagdossier en een verslag hiervan gaat ter kennisname naar partijen of er volgt een aantekening in het dossier voor intern gebruik.

In het ontslagdossier van werkgeefster was één gespreksnotitie vastgelegd. Het betreft het telefonisch contact van werkgeefster met de behandelaar van het dossier, op 8 maart 2016. Werkgeefster wilde toen om uitstel verzoeken voor het indienen van de reactie op verweer. Omdat de behandelaar zijn telefoon niet opnam werd haar telefoontje daarom doorgeschakeld naar het KCC. De klantadviseur van het KCC heeft via het geautomatiseerd systeem een terugbelverzoek aangemaakt voor de behandelaar. De behandelaar heeft diezelfde middag teruggebeld en gesproken met werkgeefster. Dit

telefonisch contact is vastgelegd in een gespreksnotitie. Een ander gesprek met werkgeefster, op 17 februari 2016, werd gezien de inhoud niet vastgelegd.

In de contacthistorie van het KCC waren ook enkele telefoongesprekken met werkgeefster vastgelegd; die gesprekken vonden plaats op 26 januari en 10 februari 2016. Zulke registraties bieden beperkt inzicht in wat tijdens het gesprek daadwerkelijk is besproken; het is vooral een weergave van het gebruikte bescrypt. Het is wel mogelijk om meer op de vraag toegesneden informatie vast te leggen, zo is de Nationale ombudsman bekend uit andere onderzoeken; in het geval van werkgeefster is dat blijkbaar niet gebeurd. De vastgelegde vraagstelling is algemeen: "Hoe verloopt de ontslagprocedure via UWV?". Verder is de duur van de gesprekken vastgelegd (in beide gevallen minder dan 2 minuten), dat het telefoontje van een werkgever afkomstig was en om welke werkgever het ging; dat in het eerste geval contact werd gezocht door 'mevr., HRM' en de tweede keer door "mevr. R., HRM".

### **III. De klachtbehandeling**

Het UWV vond de wijze waarop het UWV/AJD Rotterdam telefonisch informatie had verstrekt tijdens de door werkgeefster ingestelde ontslagprocedure zorgvuldig en correct. De klacht hierover werd daarom ongegrond geacht. Ook zag het UWV geen aanleiding om de inrichting van telefonie en de bijbehorende klantprocessen aan te passen. De werkwijze rondom telefonische informatieverstrekking is, naar de mening van het UWV, klantvriendelijk en adequaat geregeld. Het registratiesysteem is duidelijk en de gesprekken zijn traceerbaar.

Het UWV gaf, daarnaar gevraagd, wel aan dat het beter was geweest als bij zijn oordeel over werkgeefsters klachten was aangegeven dat dit oordeel (ongegrond) niet zag op de telefonische contacten die het UWV niet had kunnen achterhalen. Een oordeel daarover had dan achterwege moeten blijven.

### **IV. De reactie van werkgeefster**

Werkgeefster werd in de gelegenheid gesteld te reageren op wat het UWV had laten weten. Zij gaf aan dat het UWV dan wel heel uitgebreid had gereageerd, maar dat een groot deel van de reactie geen direct verband hield met haar klacht. Het ging vooral om verhandelingen over hoe de procedures bij het UWV werken, maar haar klacht ging er nu juist over dat deze procedures blijkbaar niet waren gevolgd. Het ergerde haar ook dat zij nergens in de reactie enige zelfreflectie terugzag. De reactie van het UWV straalde uit dat deze instantie haar zaken meer dan op orde heeft en dat het echt alleen aan de werkgever kan liggen als er iets misgaat. Zij wist dat zij bepaalde zaken ook niet goed had aangepakt in dit dossier – zo had ze beter wel kunnen vastleggen wanneer en met wie zij telefonisch contact had gehad – maar als het UWV geen enkele blaam trof was het toch vreemd dat zij haar werknemers veel te vroeg had geïnformeerd over de ontslagaanvraag en een reactie op het tweede verweer had opgesteld die door het UWV helemaal niet was meegenomen in de procedure.

Blijkbaar ging het UWV ervan uit dat de vastgelegde procedures, zoals in het antwoord beschreven, ook worden gevolgd door de medewerkers. Het beschikken over procedures

wil echter nog niet zeggen dat deze ook worden gevolgd. Ze vond dat het UWV wel erg makkelijk stelde dat de procedures altijd correct worden gevolgd. De klacht was nu juist gericht op het feit dat dit niet zo is. Ze vroeg zich af of het UWV wel eens controleert hoe het er in de praktijk aan toe gaat. In de zogenoemde "Plan-Do-Check-Act cyclus" volgde het UWV naar haar mening alleen stap 1 en 2 en bleef de "check" achterwege.

De belangrijkste les die werkgeefster hieruit had geleerd was, dat ze van alle telefoontjes naar het UWV had moeten vastleggen wat exact de datum en het tijdstip was en met wie was gesproken. Nu ze dat niet had gedaan, kon ze zich niet verweren tegen wat het UWV aangaf.

Wat het bescrypt betrof: dit was het antwoord dat zij in eerste instantie inderdaad had gekregen. Maar haar logische vervolgvraag was geweest hoe het UWV dan beoordeelt of de aanvraag volledig is. Is dit als de werkgever alle stukken heeft geüpload of pas na een inhoudelijke beoordeling? Het antwoord op deze vervolgvraag was "als alle stukken zijn geüpload". Dit antwoord was dus niet juist gebleken.

Het meest duidelijk was hier volgens werkgeefster wel dat zij anders had gehandeld bij een ander antwoord van het UWV. Als het UWV duidelijk had aangegeven dat de stukken pas naar de werknemers gaan ná een inhoudelijke beoordeling van de aanvraag op volledigheid, zou zij toch echt wel hebben gewacht op het inhoudelijk oordeel van het UWV over de ontslagaanvraag. Dat dat anders was gelopen kan aan twee zaken liggen: of het antwoord van het UWV was niet duidelijk of "zij was zo dom geweest haar medewerkers veel te vroeg te informeren over een ontslagaanvraag".

Wat ze ook nog opmerkelijk vond was dat nergens in de reactie van het UWV werd ingegaan op het feit dat zij ook op Goede Vrijdag had gebeld met het UWV en dat toen ook een antwoord was gegeven op een inhoudelijke vraag. Het is goed dat het UWV de burger faciliteert op Goede Vrijdag; het was dan wel fijn geweest als er toen ook een juist antwoord was gegeven of als er een terugbelverzoek voor de behandelaar was gemaakt, zo schreef ze. Het mocht duidelijk zijn dat dat niet het geval was geweest. Anders had zij namelijk verder geen tijd besteed aan het opstellen van een reactie op het tweede verweer waarmee het UWV uiteindelijk niets heeft gedaan.

#### **V. Andere informatie**

De website 'werk.nl' bevat de contactinformatie van het UWV/AJD. Op de website wordt onder meer het volgende aangegeven:

"Contact met Arbeidsjuridische dienstverlening UWV

Hieronder vindt u de contactgegevens van de vestigingen van de Arbeidsjuridische dienstverlening (AJD) van UWV, het Bureau Tewerkstellingsvergunningen/AJD en het Hoofdkantoor Arbeidsjuridische dienstverlening.



Keuze vestiging afhankelijk van ontslagredenen

- Bij ontslag vanwege bedrijfseconomische redenen neemt u contact op met de AJD-vestiging waar uw werknemer werkt.
- Bij ontslag vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid neemt u contact op met de AJD-vestiging waar uw werknemer woont."

Vervolgens worden, per vestiging, de contactgegevens vermeld. Het telefoonnummer blijkt voor iedere AJD-vestiging hetzelfde te zijn (een 088-nummer). Overigens worden ook werknemers met vragen over arbeidsrecht/ontslag naar dit nummer verwezen.

## **VI. Nadere reactie van het UWV**

De Nationale ombudsman besloot, toch nog enkele nadere vragen voor te leggen aan het UWV. Op sommige punten week de van verzoekster verkregen informatie namelijk af van die van het UWV. Wat hij onder meer van het UWV wilde weten was of het UWV het mogelijk achtte dat de door het KCC gebruikte bescrpts hadden geleid tot misverstanden, hetzij bij werkgeefster, hetzij bij de KCC-medewerkers die haar te woord hadden gestaan. De in het bescrpt opgenomen informatie over het moment waarop de aanvraag compleet zou zijn leek hem niet volledig eenduidig.

Het UWV gaf hierop aan dat het bescrpt naar zijn mening helder is, in inhoud en opbouw. Bovendien zijn de AJD klantadviseurs van het KCC speciaal opgeleid en getraind om de bescrpts in onderlinge samenhang te bezien en aan de hand van het bescrpt vragen over de ontslagprocedure en het arbeidsrecht te beantwoorden. Het UWV achtte het dan ook niet denkbaar dat er sprake was geweest van een misverstand bij de KCC-medewerker die de bewuste informatie had gegeven, te weten dat de aanvraag compleet was als alle delen waren geüpload. Werkgeefster had tijdens latere contacten ook niets gezegd over een eerder misverstand; blijkbaar was het haar aanvankelijk ook duidelijk geweest.

Verder ging het UWV in op het tweede contact met het KCC, op 10 februari 2016. Zij belde, volgens eigen zeggen, om te vragen wanneer ze meer zou horen over de ontslagaanvraag die was ingediend. De Nationale ombudsman constateerde dat aan haar, volgens het bescrpt, precies dezelfde informatie zou zijn verstrekt als op 26 januari, toen nog geen ontslagaanvraag was ingediend. Ook zou werkgeefster, volgens het UWV, toen niet kenbaar hebben gemaakt dat sprake was van een lopende aanvraag; iets waarin werkgeefster zich overigens niet herkende. Het kwam de Nationale ombudsman niet zeer waarschijnlijk voor dat werkgeefster, toen zij op 10 februari belde, niet zou hebben gemeld dat zij inmiddels een ontslagaanvraag had gedaan en nu wilde weten wanneer ze bericht zou krijgen. Dat was immers de reden waarom zij belde. Hij had het UWV daarom gevraagd of hij het voorstelbaar achtte dat de KCC-medewerker een onjuiste inschatting had gemaakt door opnieuw algemene informatie te verstrekken en geen terugbelverzoek te maken, zoals in deze situatie – volgens het beleid van het UWV/AJD – had moeten.

Ook hierin kon het UWV niet meegaan. De KCC-klantadviseur dient te handelen volgens het bovengenoemde script en de reeds toegelichte instructie over de telefonie, zo gaf het

UWV aan. Alles hangt uiteraard af van de inhoud van het telefoongesprek. Als de werkgever bijvoorbeeld niet wil worden doorverbonden, geeft de klantadviseur alsnog (algemene) informatie of maakt de klantadviseur een terugbelverzoek als de werkgever de consulent wil spreken. Dat gebeurt ook als doorverbinden mislukt omdat de consulent onbereikbaar is.

Wat het telefoongesprek met de behandelend consulent betrof: hij had aangegeven zich dit telefoongesprek nog goed te herinneren. Een vrouwelijke medewerker van werkgeefster had hem op 2 of 3 maart 2016 gebeld. Deze mevrouw informeerde namens werkgeefster of er nog een verweer zou volgen van één van de werknemers. Omdat de reactietermijn voor het indienen van verweer nog niet was verstreken had hij aangegeven dat hij daarover nog niets kon zeggen en dat hij dan ook niet kon uitsluiten dat er nog een verweer zou volgen. Ook wees hij erop dat uit de fax van 8 maart 2016 van de officemanager, mevrouw S., niet bleek van enige verbazing over het feit dat toch nog een vierde verweer was gevolgd. Dat hij gezegd zou hebben dat hij het laatste verweer niet meer verwachtte was dan ook pertinent onwaar, volgens de consulent. Dit zou, aangezien de reactietermijn voor verweer op dat moment nog niet was verstreken, ook een onlogische mededeling zijn geweest.

#### **Contacten na 18 maart 2016**

Het UWV had de Nationale ombudsman laten weten dat een telefoongesprek met werkgeefster op of na 18 maart 2016 niet was geregistreerd. Werkgeefster echter had aan de hand van een screenshot aangetoond dat er op Goede Vrijdag, 25 maart 2016, naar het nummer van de behandelend consulent was gebeld. Dit gesprek duurde ruim 2,5 minuut. Omdat het UWV die dag gesloten was, maar het KCC bereikbaar, nam de Nationale ombudsman aan dat dit gesprek toen is doorgeschakeld naar het KCC. Tijdens dit gesprek heeft werkgeefster, zo liet zij de Nationale ombudsman weten, gevraagd of zij nog kon reageren op het tweede verweer van werknemers.

Dit gesprek zou, gezien de door het UWV beschreven werkwijze, door het KCC beantwoord en vastgelegd moeten zijn in de contacthistorie. Ook lag het, gezien de vraagstelling, voor de hand dat hiervoor een terugbelverzoek zou zijn gemaakt. Het leek althans geen vraag te zijn die het KCC zelf mag beantwoorden. De ombudsman verzocht het UWV dit te verklaren.

Het UWV gaf aan dat onderzoek was gedaan naar de telefonieregistratiegegevens. Er was uitgezocht of het volgens het screenshot aangegeven gesprek voorkwam in de telefoonregistratie van UWV. Het gesprek van het screenshot was niet terug te vinden in de contacthistorie van het KCC. Het gesprek was evenmin terug te vinden in de algemene generieke registratie van de telefonie van UWV.

Aangezien dit gesprek niet getraceerd kon worden in de specifieke en generieke telefoonregistratie van UWV, kon het UWV de vraag naar dit gesprek en eventuele vervolgacties daaromtrent dan ook niet beantwoorden. Het UWV kon niet nagaan óf dit gesprek had plaatsgevonden en zo ja, wat er feitelijk was gezegd tijdens dit gesprek.

### **Telefonische contacten met UWV/AJD**

Op de website [werk.nl](http://werk.nl) wordt het 088-nummer vermeld als telefoonnummer van de verschillende UWV/AJD-regio's, zo had de Nationale ombudsman eerder vastgesteld. Als dit nummer wordt gebeld, wordt het gesprek beantwoord door het KCC. Dat de beller niet spreekt met één van de landelijke afdelingen Arbeidsjuridische Dienstverlening wordt hierbij niet duidelijk, zo had hij vastgesteld bij eigen onderzoek. Hetzelfde geldt, zo nam hij aan, voor gesprekken naar een behandelend consulent die worden doorgeschakeld naar het KCC.

Om die reden achtte de Nationale ombudsman het goed voorstelbaar dat bij werkgevers die via één van beide nummers bij het KCC terechtkomen de indruk bestaat dat contact plaatsvindt met medewerkers van AJD die specifieke kennis hebben over de ontslagprocedure en die bovendien op de hoogte zijn van lopende dossiers. Het UWV werd verzocht hierop te reageren.

Het UWV gaf aan dat telefoontjes via het 088-nummer en telefoontjes die via een niet opgenomen AJD doorkiesnummer bij het KCC terechtkomen, worden beantwoord met 'welkom bij de arbeidsjuridische dienstverlening'. De klant weet door verwelcoming namens AJD dat hij een vraag kan stellen over de ontslagprocedure of het arbeidsrecht. Het 088-nummer is gekoppeld aan UWV/AJD regio's. Als een klant het 088-nummer belt of als sprake is van een niet opgenomen AJD doorkiesnummer vindt contact plaats met UWV-medewerkers met specifieke kennis op het terrein van AJD. Het telefoniesysteem herkent het AJD doorkiesnummer en de klant wordt direct doorverbonden met de juiste UWV medewerker. Er vindt dan contact plaats met KCC-klantadviseurs die speciaal zijn opgeleid en getraind om vragen op het terrein van AJD over de ontslagprocedure en het arbeidsrecht te beantwoorden. Men handelt volgens de door AJD gemaakte belscripts. Als de KCC-klantadviseur de vraag niet kan beantwoorden of twijfelt kan de vraag met een terugbelverzoek worden doorgeleid naar een specifieke deskundige of bij een lopende ontslagzaak naar de behandelaar van de ontslagaanvraag.

## BESCHOUWING EN AANBEVELINGEN

### Een reconstructie van de ontslagaanvraag

Op basis van de van werkgeefster en het UWV verkregen informatie heeft de Nationale ombudsman een reconstructie gemaakt van de ontslagaanvraag.

Soms is hij hierbij ook uitgegaan van de informatie die één van beide partijen heeft verstrekt en die door de andere partij niet wordt onderschreven. Hij heeft dan gekozen voor de lezing die hem, gezien de verkregen informatie, het meest waarschijnlijk voorkomt. Waar nodig wordt dat nog nader gemotiveerd.

Overigens is niet in alle gevallen komen vast te staan wie namens werkgeefster telefonisch contact heeft gehad met het UWV. Er is door verschillende medewerkers van het bedrijf contact gezocht: het gaat in ieder geval om de officemanager mevrouw S. en daarnaast de heer en mevrouw B., de eigenaren van het bedrijf. In de navolgende beschrijving wordt daarom 'werkgeefster' gebruikt.

### Het eerste contact met het UWV

Op dinsdag 26 januari 2016 belt werkgeefster naar het UWV. Ze wil een ontslagaanvraag indienen voor een aantal medewerkers en wil, zo laat zij de Nationale ombudsman weten, navragen wanneer deze medewerkers door het UWV zullen worden geïnformeerd over de ontslagaanvraag. Dit is voor haar belangrijk om te weten; uiteraard wil ze haar werknemers eerst zelf informeren. En dat wil ze ook weer niet te ver van tevoren doen; ze verwacht een hoop onrust als bekend is dat er ontslagen gaan volgen.

Zij wordt te woord gestaan door een medewerker van het Klantcontactcentrum van het UWV. Uit het gebruikte bescrypt kan niet afgeleid worden welke vraag werkgeefster precies heeft gesteld; zo'n bescrypt bevat alleen standaardteksten. De vraag wordt hierin aangegeven als: "Hoe verloopt de ontslagaanvraag via UWV?". Van de KCC-medewerkster die zij aan de telefoon heeft begriipt werkgeefster dat de ontslagaanvraag compleet is wanneer alle benodigde onderdelen zijn geüpload. Omdat het registratiesysteem van het UWV in deze situaties blijkbaar ook niet de mogelijkheid biedt om op de vraag toegesneden informatie vast te leggen – of omdat dat in dit geval niet is gebeurd – biedt de registratie geen inzicht in wat echt is besproken.

De Nationale ombudsman heeft begrip voor het argument van werkgeefster dat zij haar werknemers uiteraard niet daags na het uploaden van de aanvraag had geïnformeerd als zij had geweten dat bericht van het UWV aan haar werknemers nog wel langer op zich kon laten wachten. Hiermee staat echter nog niet vast dat het UWV haar onjuist heeft geïnformeerd; niet kan immers uitgesloten worden dat aan de kant van werkgeefster een misverstand is ontstaan. Daarnaast heeft het UWV er terecht op gewezen dat de toelichting op de aanvraag, deel A, op dit punt duidelijk is.

### **Na het indienen van de aanvraag**

Op vrijdag 5 februari 2016 dient werkgeefster dan de ontslagaanvraag in voor enkele van haar werknemers. Zij doet dit door via de website van het UWV de aanvraag te uploaden. Zij informeert haar werknemers op maandag 8 februari over de aanvraag.

Op 10 februari stuurt het UWV haar een ontvangstbevestiging, met hierin de contactgegevens van de behandelend medewerker. Ook wordt aangegeven dat de aanvraag nog niet volledig is en moet worden aangevuld. Later die dag belt werkgeefster naar het UWV en heeft dan contact met het KCC. Ze wil graag weten wanneer ze meer hoort over de aanvraag. Volgens de contacthistorie van het KCC wordt dan opnieuw algemene informatie over de ontslagprocedure gevraagd en wordt hetzelfde bescrypt gebruikt als op 26 januari het geval was. Het UWV stelt dat werkgeefster zich niet bekend heeft gemaakt als werkgeefster in een lopende ontslagprocedure. Zou dat wel duidelijk zijn geweest, dan had ze – zo begrijpt de Nationale ombudsman – in contact gebracht moeten worden met de behandelend consulent, de heer K. Werkgeefster geeft aan dat haar niet bijstaat dat ze dit niet heeft gemeld; ze zou ook niet weten waarom ze er niet bij zou hebben verteld dat er sprake was van een lopende procedure. De telefoonregistratie van het KCC geeft ook hierover geen duidelijkheid.

Gezien het feit dat werkgeefster het UWV op 10 februari 2016 nu juist belde om te vragen wanneer ze meer zou horen over de aanvraag, acht de Nationale ombudsman de lezing van het UWV niet waarschijnlijk. Hij gaat er om die reden van uit dat haar vraag toen ten onrechte niet is doorgeleid naar de heer K.

Op 17 februari heeft werkgeefster dan telefonisch contact met de behandelaar van het ontslagdossier, de heer K., blijkbaar om aan te kondigen dat de volgende dag – dat is de laatste dag waarop gereageerd kan worden – een reactie zal worden gestuurd. Dat gesprek wordt door de behandelaar niet vastgelegd in het dossier.

Op 18 februari stuurt werkgeefster inderdaad een fax naar de behandelaar van haar dossier, waarin aan dat gesprek de dag daarvoor wordt gerefereerd. Ze stuurt de ontbrekende stukken voor de ontslagaanvraag mee.

### **Contact over een ontbrekend verweer**

Op 2 of 3 maart belt werkgeefster weer naar het UWV; ze spreekt dan opnieuw met de behandelaar van het dossier, de heer K. Van dat gesprek is niets vastgelegd, niet in de contacthistorie van het KCC en niet in het ontslagdossier. Het gesprek gaat over de vraag of het verweer van één van de werknemers nog wordt verwacht door het UWV. De laatste dag waarop dat nog kan is namelijk 3 maart. Over de informatie die dan wordt verstrekt verschillen de meningen. Volgens werkgeefster is haar verteld dat het nog ontbrekende verweer niet meer wordt verwacht. De behandelaar geeft aan dat hij dit gesprek heeft gevoerd met werkgeefster en dat hij juist heeft gezegd dat hij dit verweer nog wel verwachtte. Hij is ook zeer stellig op dit punt en wijst er nog op dat de verweertermijn toen ook nog niet verstreken was, zodat de reactie die hij volgens werkgeefster had gegeven ook niet voor de hand had gelegen.

Mede gezien het feit dat dit contact met de behandelend consulent plaatsvond – die goed op de hoogte was van het dossier – gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat zijn lezing juist is en dat hij heeft aangegeven nog een laatste verweer te verwachten.

### **Het vervolg van de ontslagprocedure**

Op 8 maart zoekt werkgeefster contact met de behandelaar; ze wil weten of ze uitstel kan krijgen voor het geven van haar verweer. Omdat dit niet meteen lukt stuurt ze een fax. Ook laat ze bij het KCC, waarnaar de telefoon van de behandelaar is doorgeschakeld, een terugbelverzoek voor de behandelaar achter. Die belt haar later die dag terug. Dit is het enige telefonische contact tussen werkgeefster en het UWV dat in het ontslagdossier daadwerkelijk is vastgelegd.

Op vrijdag 18 maart stuurt het UWV werkgeefster een brief met daarbij de tweede verweren van werknemers. In deze brief is aangegeven dat zij hierop niet hoeft te reageren. Naar aanleiding van deze brief heeft werkgeefster, zo laat zij weten, gebeld met het UWV. Ze wil namelijk weten of het nog zin heeft om toch een reactie te geven; ze zou dat wel graag willen doen.

Werkgeefster geeft aan dat zij op Goede Vrijdag (25 maart) belde met het UWV en dat de dame die de telefoon toen beantwoordde aangaf, dat het UWV gesloten was en dat zij als enige de telefoon opnam. Deze mevrouw had gezegd dat werkgeefster niet hoefde te reageren maar dat dat uiteraard wel mocht als zij dat belangrijk vond. Dit telefoongesprek is gevoerd via het directe nummer van de behandelend consulent, zo blijkt uit een screenshot dat werkgeefster de Nationale ombudsman stuurde.

Het UWV liet de Nationale ombudsman weten dat onderzoek was gedaan naar de telefonieregistratiegegevens. Er was uitgezocht of het volgens het screenshot aangegeven gesprek voorkwam in de telefoonregistratie van het UWV. Het gesprek van het screenshot was niet terug te vinden in de klantcontacthistorie van het KCC. Het gesprek was evenmin terug te vinden in de algemene generieke registratie van de telefonie van het UWV.

Aangezien dit gesprek niet getraceerd kon worden in de specifieke en generieke telefoonregistratie van het UWV kon het UWV de vraag naar dit gesprek en eventuele vervolgacties daaromtrent dan ook niet beantwoorden. Het UWV kon niet nagaan óf dit gesprek had plaatsgevonden en zo ja, wat er feitelijk was gezegd tijdens dit gesprek.

Gezien de door werkgeefster aangeleverde informatie gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat werkgeefster op 25 maart 2016 inderdaad telefonisch contact heeft gehad met een medewerker van het UWV; een contact dat bovendien ruim tweeëneenhalve minuut moet hebben geduurd. Dat zij toen is geïnformeerd zoals zij heeft aangegeven, acht de Nationale ombudsman zeker voorstelbaar. Het ligt in ieder geval niet voor de hand dat werkgeefster de moeite zou hebben gedaan om nog een uitgebreide reactie op de tweede verweren van werknemers op te stellen wanneer voor haar op voorhand duidelijk was geweest dat dit geen zin zou hebben. Hiermee is echter niet komen vast te staan dat werkgeefster ook daadwerkelijk verkeerd is geïnformeerd.

### **Geen oordeel, wel aanbevelingen**

Werkgeefster klaagt over de wijze waarop het UWV/AJD Rotterdam telefonisch informatie heeft verstrekt tijdens de door haar ingestelde ontslagprocedure.

De Nationale ombudsman is tot de conclusie gekomen dat hij geen oordeel kan geven over de klacht van werkgeefster. Dat hangt ermee samen dat een oordeel 'gegrond' of 'niet gegrond', gezien de onduidelijkheid die nog steeds bestaat over de gevoerde telefoongesprekken, te zwaar zou zijn.

Wel wil hij het UWV/AJD meegeven wat hem in deze zaak is opgevallen.

### **Het belscript en het vastleggen van gesprekken**

Dat het belscript, zoals het UWV stelt, slechts voor één interpretatie vatbaar is kan de Nationale ombudsman niet onderschrijven. Alles hangt af van de nu eenmaal onvermijdelijke voorkennis van de KCC-medewerker en van de vraagstelling van de beller. Hoe goed een belscript ook is, er bestaat altijd ruimte voor interpretatie. Een minpunt is bovendien dat blijkbaar niet wordt vastgelegd wat precies is besproken. Uiteraard kunnen er goede redenen zijn om dat zo te doen, maar dat leidt er wel toe dat een dergelijke telefoonregistratie niet of nauwelijks kan dienen als bewijs van de inhoud van het gevoerde gesprek. En dat is nu juist hoe het UWV de registratie in deze zaak wél gebruikt.

Hetzelfde valt op waar het de contacten met de behandelend consulent betreft. Gesprekken worden lang niet altijd vastgelegd, zo is gebleken. Toch beroept het UWV zich erop dat het precies is gegaan zoals de consulent heeft aangegeven. Dat wringt.

### **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman acht het van belang dat geen misverstanden kunnen ontstaan over de inhoud van telefoongesprekken rond een lopende ontslagprocedure. Het gaat hier om een procedure die door betrokkenen veelal als ingrijpend wordt ervaren; dat vereist in dit opzicht uiterste zorgvuldigheid.

Hij doet het UWV/AJD dan ook de aanbeveling om zijn werkwijze op dit punt aan te passen en het KCC voortaan ook beknopt te laten vastleggen wat daadwerkelijk is besproken. Hiernaast beveelt hij UWV/AJD aan dat behandelaars van ontslagdossiers alle gevoerde gesprekken vastleggen, en niet slechts wanneer dat naar het oordeel van de behandelaar van belang is. Dat hoeft uiteraard niet altijd een uitgebreide verslaglegging te zijn.

### **Het 088-nummer**

Het UWV/AJD maakt gebruik van het KCC van UWV. Anders dan in het verleden het geval was komen veel telefoontjes nu niet meer terecht bij de AJD-vestiging in kwestie. Uiteraard is het aan het UWV om hiervoor te kiezen en er valt ongetwijfeld ook veel voor deze werkwijze te zeggen. Eén van de nadelen hiervan komt in deze zaak echter ook duidelijk naar voren. Voor de werkgever die telefonisch contact met 'zijn' AJD-vestiging denkt te zoeken is niet duidelijk dat hij feitelijk bij het KCC terechtkomt. En dat geldt ook wanneer hij het doorkiesnummer van de behandelend consulent kiest maar wordt doorgeschakeld. Hij zal er dan ook van uitgaan dat hij telefonisch contact heeft met een

UWV-medewerker die zeer goed op de hoogte is van de ontslagprocedure en die daarnaast inzage heeft in zijn dossier. In die zin acht de Nationale ombudsman de informatie op werk.nl ook enigszins misleidend.

#### **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman beveelt het UWV aan zijn informatieverstrekking op dit punt aan te passen op zodanige wijze dat voor een werkgever of werknemer die contact zoekt met UWV/AJD tijdens een lopende ontslagprocedure, altijd voldoende duidelijk is wat hij kan verwachten van de UWV-medewerker waarmee hij belt.

#### **Modelbrieven**

Een ander punt dat de Nationale ombudsman onder de aandacht van het UWV brengt is de brief waarmee werkgeefster over het tweede verweer van werknemers is geïnformeerd. Het UWV liet de Nationale ombudsman weten dat in deze brief aan werkgeefster, die de tweede verweren van werknemers begeleidde, was aangegeven: “U hoeft hier niet op te reageren”. Dat werkgeefster dit, zoals zij heeft aangegeven, onvoldoende duidelijk vond kan de Nationale ombudsman begrijpen. En aangezien het opstellen van een dergelijke reactie zeer arbeidsintensief kan zijn, acht hij het van belang dat over de procedure geen misverstanden kunnen ontstaan. In zijn visie is het dan beter om aan te geven dat geen reactie meer kan worden gegeven.

#### **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman beveelt het UWV aan, de tekst in bedoelde brief zodanig aan te passen dat voor partijen duidelijk is wanneer nog wel en wanneer niet langer een reactie kan worden gegeven.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen



## BIJLAGE

Alle informatie die de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek heeft verkregen.

### Wat ging er aan de klacht vooraf?

Een werkgeefster vroeg voor enkele werknemers een ontslagvergunning aan bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV).

UWV/Arbeidsjuridische Dienstverlening (UWV/AJD) Rotterdam behandelde de aanvraag.<sup>2</sup> Tijdens de behandeling van de aanvraag vond diverse keren telefonisch contact plaats tussen (medewerkers van) werkgeefster en AJD Rotterdam.

Naderhand klaagde werkgeefster er bij het UWV over dat zij, op minimaal drie momenten, verkeerd was geïnformeerd. De meest in het oog springende contacten beschreef zij.

### Bij het indienen van de aanvraag

De eerste keer dat ze verkeerd werd geïnformeerd was, zo gaf werkgeefster in haar klacht aan, bij het indienen van de aanvraag. Omdat niet duidelijk was wanneer het UWV de werknemers die het betrof zou informeren, was telefonisch contact opgenomen om na te vragen hoe dit zou gaan. Dat moet een aantal dagen voorafgaand aan het indienen van de aanvraag zijn geweest; ze wist het niet precies meer. Ze had het algemene nummer voor ontslag gebeld.

In dit telefoongesprek was door een medewerker van het UWV aangegeven dat de werknemers waarvoor een ontslagvergunning werd aangevraagd door het UWV per ommegaande zouden worden geïnformeerd, zodra werkgeefster de benodigde onderdelen van de aanvraag had geüpload naar de UWV-site.

Werkgeefster had tijdens het gesprek nadrukkelijk gevraagd of het UWV niet eerst een beoordeling zou moeten doen om te bepalen of het dossier compleet was. Daarop was ontkennend geantwoord: alleen als niet alle delen van de aanvraag zouden zijn geüpload zou het dossier niet direct in behandeling worden genomen.

Het antwoord op deze vraag was voor werkgeefster heel belangrijk, zo gaf zij in de klachtbrief aan. Zij wilde niet dat de desbetreffende werknemers eerder door het UWV dan door haarzelf op de hoogte zouden worden gesteld van de ontslagaanvraag. Daarbij speelde mee, dat zij wist dat de aanvraag nogal wat impact zou hebben binnen het (kleine) bedrijf en dat zij het daarom noodzakelijk achtte de werknemers die het betrof vrij te stellen van werkzaamheden, nadat zij ze had geïnformeerd.

Op vrijdag 5 februari had zij de stukken geüpload, op maandag 8 februari waren de werknemers geïnformeerd en vrijgesteld van werkzaamheden. Echter, op 11 februari

---

<sup>2</sup> In dit rapport wordt in de meeste gevallen over 'het UWV' gesproken, tenzij het van belang is om een specifiek UWV-onderdeel aan te duiden.

ontving werkgeefster een brief van het UWV dat het dossier niet in behandeling werd genomen omdat het UWV het dossier niet als compleet beschouwde. Het duurde vervolgens nog acht dagen voordat het UWV het dossier compleet achtte en de betreffende werknemers door het UWV werden geïnformeerd. In de praktijk bleek de procedure dus anders te zijn dan met haar was besproken. Indien zij wel juist was geïnformeerd had zij de werknemers tien dagen later kunnen informeren en vrijstellen van werkzaamheden.

#### **In de fase van het eerste verweer**

Aan het einde van de termijn waarbinnen de betrokken werknemers in verweer konden gaan, had werkgeefster slechts van drie van de vier werknemers een verweer ontvangen. Daarom werd contact gezocht met het UWV. Het UWV liet weten dat het dossier nu inderdaad weer bij werkgeefster lag voor verdere behandeling en dat er geen verweer meer zou komen van de andere medewerker. Echter, twee dagen later ontving werkgeefster alsnog het ontbrekende verweer. Blijkbaar liep het proces ook hier anders en in ieder geval was zij onjuist geïnformeerd.

#### **Na het tweede verweer**

Na het eerste verweer van de werknemers werd werkgeefster in de gelegenheid gesteld om hierop een reactie te geven. Deze reactie is vervolgens, door het UWV, weer voorgelegd aan de werknemers. Zij mochten ook weer reageren. Dit tweede verweer van de werknemers werd door het UWV vervolgens naar werkgeefster gestuurd. In de begeleidende brief stond dat werkgeefster hierop geen reactie meer hoefde te geven. Zij vond dit niet duidelijk: hoefde het niet of mocht het niet? Aangezien de werknemers met nieuwe informatie waren gekomen die werkgeefster graag wilde weerleggen, nam zij dus opnieuw contact op met het UWV. Dat was op Goede Vrijdag geweest, wist ze nog; het UWV was die dag gesloten maar ze werd wel telefonisch te woord gestaan door een dame van het UWV. In dit gesprek werd aangegeven, dat werkgeefster inderdaad niet hoefde te reageren, maar dat dit uiteraard wel mocht. Zeker als zij dat belangrijk achtte voor het ontslagdossier. Werkgeefster heeft daarom een uitgebreide reactie gegeven. Deze kreeg ze echter per kerende post retour van het UWV met de melding "U zond ons een reactie op het tweede verweer van de werknemers. Wij hebben u hiertoe niet uitgenodigd en u bent dan ook niet in de gelegenheid om te reageren op het tweede verweer van de werknemers. Wij zenden de door u ingestuurde reactie derhalve retour. Deze stukken maken geen onderdeel uit van het dossier".

Kortom, ook nu was werkgeefster blijkbaar verkeerd geïnformeerd door een medewerker van het UWV.

Het moge duidelijk zijn dat een aanvraag voor een ontslagvergunning op economische gronden een niet licht te nemen beslissing is van de leiding van een relatief kleine onderneming zoals de onze, zo gaf werkgeefster ten slotte aan. Economische redenen geeft ook aan dat elke dag die de behandeltijd van het dossier duurt een belangrijke is, gezien het feit dat het verkrijgen van de vergunning de overlevingskans van de onderneming betreft. De onduidelijke procesgang en de door het UWV verstrekte onjuiste informatie had het bedrijf danig in de wielen gereden. Ook had ze verwacht dat bij een zo

belangrijke procedure als de aanvraag om een ontslagvergunning, de procesgang volstrekt helder is en ook zo wordt gecommuniceerd door het UWV. Deze klacht zou haar niet meer helpen, maar wel wilde ze dit aan de kaak stellen om andere kleine ondernemers die in dezelfde situatie komen, te behoeden voor soortgelijke ervaringen.

#### **De reactie van het UWV op de klacht**

Het UWV gaf aan dat niet te achterhalen was met wie werkgeefster de eerste keer had gesproken. De beoordeling van de compleetheid van de aanvraag vormt een vast onderdeel van het werkproces; bij een incomplete aanvraag zal er dus uitvraag worden gedaan, zo gaf het UWV aan. Het UWV verwees in dit verband ook naar de toepasselijke wet- en regelgeving. Ook wees het UWV erop dat deze informatie te vinden is in de toelichting op deel A van de ontslagaanvraag. Daar staat dat het UWV na ontvangst van de aanvraag bepaalt of deze compleet is. Als dat niet zo is, neemt het UWV contact op. Het UWV stelde zich op het standpunt dat deze informatie algemeen bekend kon worden verondersteld voor de burger.

Wat het tweede incident betrof: het UWV achtte het niet aannemelijk dat de volgens werkgeefster verstrekte informatie daadwerkelijk zo gegeven zou zijn. De reactietermijn was toen immers nog niet verstreken en dus kon hierover geen uitspraak worden gedaan door het UWV. Het was in dit geval bovendien de behandelend consulent die de vraag heeft beantwoord. Hij had juist aangegeven dat hij nog een verweerschrift verwachtte.

Met wie werkgeefster de derde keer had gesproken, had het UWV ook niet kunnen achterhalen. In de regel beoordeelt het UWV een ongevraagde/spontane reactie op relevantie. De behandelaar vond de reactie niet relevant voor de beoordeling en heeft deze daarom retour gezonden. Het staat een partij vrij om nog te reageren, maar het is aan het UWV om te beoordelen of die reactie relevant is. Dat laatste was in dit geval niet zo en daarom is deze niet opgenomen in het ontslagdossier.

Het UWV kwam tot de conclusie dat de procesgang duidelijk is en dat niet was gebleken dat medewerkers van het UWV werkgeefster verkeerd hadden geïnformeerd. De klacht werd ongegrond geacht.

#### **De klacht bij de Nationale ombudsman**

Omdat werkgeefster het niet eens was met het oordeel van het UWV, legde zij haar klacht voor aan de Nationale ombudsman. Dat niet meer te achterhalen viel wat precies was besproken en met wie, was duidelijk geworden. Daar ging het haar nu ook niet meer om. Medewerkers van het bedrijf hadden diverse keren telefonisch contact gezocht met het UWV omdat iets niet duidelijk was. Zij kregen dan – uiteraard – niet altijd de behandelend consulent zelf te pakken. De telefoon werd in die gevallen opgenomen door een andere medewerker en de vraag werd ook door die andere medewerker beantwoord. Die medewerkers gaven, zo schreef zij, altijd de indruk dat ze precies wisten waar ze het over hadden. Maar achteraf bleek dat enkele malen onjuiste informatie was verstrekt, waarschijnlijk omdat zij niet het dossier konden raadplegen. Waarom lieten ze dan niet gewoon weten dat ze de vraag zo niet konden beantwoorden en dat ze een

terugbelverzoek voor de behandelend consulent zouden achterlaten, zo vroeg werkgeefster zich af. Zij had immers vertrouwd op de juistheid van de gegeven informatie.

### **Onderzoek door de Nationale ombudsman**

De Nationale ombudsman besloot, onderzoek in te stellen naar de klacht van deze werkgeefster. De klachtbehandeling door het UWV vond hij nogal eenzijdig; de mogelijkheid dat het zo was gegaan als werkgeefster aangaf, leek nauwelijks overwogen te zijn. Ook verbaasde het hem dat blijkbaar niet meer kon worden vastgesteld met wie werkgeefster in een aantal gevallen had gesproken. Hoe had het UWV dit dan precies geregeld? Hij legde de klacht daarom voor aan het UWV en stelde het UWV enkele vragen over de specifieke situatie van deze werkgeefster en over de werkwijze van het UWV in het algemeen.

### **De reactie van het UWV op de klacht en de nadere vragen**

De Nationale ombudsman vroeg zich af vanaf welk moment het dossier van werkgeefster in behandeling was bij de consulent van het UWV en vanaf wanneer bij werkgeefster bekend moet zijn geweest wie haar contactpersoon was. Het UWV gaf hierop aan dat de ontvangstbevestiging van de aanvraag, die AJD Rotterdam op 10 februari 2016 aan werkgeefster had gestuurd, vermeldde dat de ontslagaanvraag werd behandeld door de heer K. Zijn rechtstreekse telefoonnummer stond er ook in. Hij was ook degene die de brief had ondertekend. Uit een fax die werkgeefster op 11 februari 2016 naar de heer K. stuurde blijkt, dat werkgeefster hiervan toen ook al op de hoogte was; ze richtte deze fax aan de heer K. Ook later stuurde zij hem nog faxberichten en belde ze met hem na ontvangst van de ontvangstbevestiging.

Het UWV stuurde een afschrift mee van beide brieven. In de ontvangstbevestiging die de heer K. werkgeefster had gestuurd was aangegeven dat de aanvraag niet compleet was en daarom nog niet in behandeling kon worden genomen. Werkgeefster moest ervoor zorgen dat de ontbrekende informatie uiterlijk op 18 februari in bezit van het UWV zou zijn. Ook werd aangegeven dat werkgeefster vanaf nu alleen nog per post bericht van het UWV zou krijgen en dat geen gebruik meer kon worden gemaakt van het werkgeversportaal. Voor meer informatie over de ontslagprocedure werd werkgeefster verwezen naar de website [werk.nl/werkgevers-ontslag](http://werk.nl/werkgevers-ontslag) en naar de afdeling Arbeidsjuridische dienstverlening UWV via een 088-nummer.

Werkgeefster vermeldde in haar fax van 8 maart 2016 met als onderwerp 'verzoek om uitstel reactie verweren ontslagaanvraag' en gericht aan de behandelaar, dat zij in het begin van de middag had geprobeerd om telefonisch contact op te nemen met de behandelaar. Werkgeefster had deze fax verzonden naar aanleiding van het verzoek van UWV/AJD om een reactie te geven op de eerste verweren van werknemers. Naar aanleiding van de fax en een terugbelverzoek diezelfde dag heeft de behandelaar op 8 maart 2016 werkgeefster teruggebeld.

Ook wilde de Nationale ombudsman van het UWV weten, wat er gebeurt als een werkgeefster kort na het indienen van de aanvraag contact zoekt met UWV/AJD. Wordt er dan doorverbonden met de behandelaar of kan het ook zijn dat een andere medewerker de vragen beantwoordt?

Het UWV gaf aan dat het één geïntegreerd telefoonsysteem heeft, waarin is geborgd dat doorgeleiding plaatsvindt naar de juiste medewerker, als iemand belt met een verzoek om informatie. Gesprekken worden vastgelegd in een geautomatiseerd registratiesysteem. Telefonie voor UWV/AJD komt binnen via het Klantcontactcentrum (KCC) of via rechtstreeks gekozen doorkiesnummers (die zijn opgenomen in de brieven bij ontslagprocedures). Deze doorkiesnummers zijn er alleen voor de lopende ontslagzaken.

Er zijn ruwweg twee hoofdstromen met betrekking tot de telefonie voor UWV/AJD te onderscheiden: telefonie over lopende ontslagzaken en telefonie met het verzoek om algemene informatie op het gebied van het arbeids- en ontslagrecht. Er wordt overigens alleen informatie verstrekt, geen advies gegeven.

#### **Een vraag over een ontslagdossier**

Als een doorkiesnummer wordt opgenomen verstrekt de behandelaar dossier gebonden informatie in de lopende ontslagzaak.

Als een doorkiesnummer wordt gekozen en níét wordt opgenomen, valt het telefoontje terug op het KCC. Als dan blijkt dat sprake is van een vraag over een lopende ontslagzaak, volgt onmiddellijk een terugbelverzoek voor de behandelend consulent. Hierop is één uitzondering mogelijk: de klantadviseurs van het KCC hebben toegang tot 'VerA', een digitaal dossiersysteem van UWV/AJD. Hoewel daarin veel informatie te vinden is over de behandeling van lopende ontslagdossiers, mag de klantadviseur uitsluitend de volgende twee vragen beantwoorden:

- Is de ontslagaanvraag ontvangen (alleen te beantwoorden aan werkgevers);
- Is het verweer van de werknemer ontvangen?

Alle andere vragen over de ontslagzaak zoals over uitstelverzoeken en de stand van zaken, worden door de klantadviseur naar AJD doorgeleid en mogen alleen door de behandelend consulent van AJD of zijn waarnemer worden beantwoord. Er wordt binnen 24 uur teruggebeld door de behandelaar of zijn waarnemer.

#### **Een verzoek om algemene informatie**

Is sprake van een verzoek om algemene informatie, dus een niet dossier gebonden vraag, dan volgt geen terugbelverzoek. De klantadviseur van KCC geeft antwoord op de vraag aan de hand van door AJD gemaakte belscripts. Deze scripts bevatten informatie over de wet- en regelgeving. De klantadviseur kan met deze informatie inzoomen op de situatie van de klant en de vraag aan de hand van het belscript zo volledig mogelijk beantwoorden. De klantadviseurs dienen zich hierbij te beperken tot de inhoud van de belscripts. Ze mogen vragen dus niet aan de hand van algemene kennis of elders vergaarde kennis beantwoorden. Deze instructie dient om fouten te voorkomen.

Als de klantadviseur de vraag aan de hand van de scripts niet kan beantwoorden of twijfelt of hij het goede antwoord kan geven, is er een proces ingericht dat borgt dat toch een goed/volledig antwoord op de vraag van de klant kan worden gegeven. De klantadviseur kan in dat geval via een geautomatiseerd systeem een terugbelverzoek aanmaken dat bij AJD terechtkomt. Daar is vervolgens een team van specialisten beschikbaar, de zogenoemde eerste lijn plus, om de klant binnen 24 uur terug te bellen en de vraag te beantwoorden. Zo is geborgd dat kwaliteit kan worden geboden. De klantadviseur is getraind om een goede inschatting te maken of hij de vraag (aan de hand van de scripts) kan beantwoorden of een terugbelverzoek aanmaakt voor AJD.

Als het KCC rechtstreeks wordt gebeld zal de klantadviseur van KCC bij een verzoek om algemene informatie de vraag zelf beantwoorden met behulp van de belscripts. Doorgeleiding van de vraag naar de 'eerste lijn plus' gebeurt altijd door middel van een terugbelverzoek. Bij een vraag over een lopende ontslagzaak wordt doorverbonden met de behandelaar van het dossier, dan wel volgt een terugbelverzoek voor de behandelaar, tenzij het de twee hierboven vermelde vragen betreft die de klantadviseur zelf beantwoordt.

### **Het vastleggen van telefonische contacten**

In reactie op een vraag van de Nationale ombudsman gaf het UWV aan, dat telefonische contacten tussen UWV/AJD en burgers worden vastgelegd. Als er geen ontslagaanvraag in behandeling is, gebeurt dat via een geautomatiseerd registratiesysteem. Hierin wordt vastgelegd wie gebeld heeft, wanneer en wat de kern van het gesprek was.

Als er een ontslagaanvraag in behandeling is gaat het als volgt. De ontslagprocedure bij het UWV is een schriftelijke procedure. Dat wil zeggen dat partijen worden geacht om hun standpunten zelf op schrift in te dienen. Zowel werkgevers als werknemers ontvangen van UWV/AJD een brief waarin wordt aangegeven wie de behandelaar is en op welk telefoonnummer deze bereikbaar is. Werkgever en werknemer kunnen dus rechtstreeks contact opnemen met de behandelaar.

Als een gesprek van belang is voor het ontslagdossier wordt dit genoteerd in het ontslagdossier. Een gesprek kan van belang zijn als het gaat over de inhoud van de door partijen overgelegde stukken, dan wel als het gaat over de procesgang.

Voor de verwerking van deze notities zijn twee mogelijkheden: het gesprek wordt schriftelijk vastgelegd in het ontslagdossier en een verslag hiervan gaat ter kennisname naar partijen of er volgt een aantekening in het dossier voor intern gebruik. De behandelaar maakt een inschatting of een gesprek van belang is voor het ontslagdossier en op welke wijze dit wordt vastgelegd. Kortom, hierbij gaat het erom of zo'n contact onderdeel moet uitmaken van het ontslagdossier of niet. In het eerste geval moeten betrokken partijen hierover worden geïnformeerd.

Als het gaat om de procesgang kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de werkgever die belt of om te informeren of de behandelaar de aanvullende informatie heeft ontvangen. Als dan blijkt dat UWV/AJD iets niet heeft ontvangen wat al wel ontvangen had moeten zijn, maakt de behandelaar een aantekening in het dossier voor intern gebruik, zodat duidelijk is dat de behandelaar telefonisch contact heeft gehad met de werkgever,

wanneer dat contact heeft plaatsgevonden en welke afspraak is gemaakt om het ontbrekende document alsnog ter beschikking te krijgen.

De hiervoor beschreven werkwijze geldt voor alle AJD-vestigingen.

### **Het dossier van werkgeefster**

In het ontslagdossier van werkgeefster was één gespreksnotitie vastgelegd. Het betreft het telefonisch contact van werkgeefster met de behandelaar van het dossier, op 8 maart 2016. Werkgeefster verzocht om uitstel voor het indienen van de reactie op verweer. Het lukte werkgeefster in eerste instantie niet om de behandelaar telefonisch te bereiken. Omdat de telefoon niet werd opgenomen door de behandelaar, werd zijn telefoon doorgeschakeld naar KCC. Omdat sprake was van een lopend ontslagdossier heeft de klantadviseur van KCC, via het geautomatiseerd systeem, een terugbelverzoek doorgezet naar de behandelaar. De behandelaar heeft diezelfde middag teruggebeld en gesproken met werkgeefster. Dit telefonisch contact is vastgelegd in een gespreksnotitie.

De behandelaar heeft tijdens de ontslagprocedure geen andere terugbelverzoeken van werkgeefster ontvangen. Het UWV voegde een print van dit terugbelverzoek bij de reactie. Hieruit blijkt dat de officemanager van werkgeefster op 8 maart, rond kwart voor twee, belde met een vraag voor de heer K. Blijkbaar belde hij haar later die middag terug; hij had toen ook de fax gelezen die ze hem had gestuurd.

Ook eerder, op 17 februari 2016, vond telefonisch contact plaats tussen werkgeefster en de behandelaar van het dossier. Werkgeefster verwijst in een fax van 18 februari naar dit gesprek. Werkgeefster heeft in dat gesprek toegezegd om de ontbrekende informatie naar de behandelaar te faxen. De behandelaar achtte deze mededeling van werkgeefster niet relevant om vast te leggen in een gespreksnotitie en op te nemen in het ontslagdossier.

### **Onjuiste informatie over het verweer?**

Werkgeefster stelt in de klacht dat UWV/AJD onjuiste informatie heeft verstrekt over toezending van een verweerschrift, zo geeft het UWV aan. Werkgeefster heeft voor afloop van de verweertijd gebeld met de behandelaar om te vragen of er nog een verweerschrift volgde. Volgens werkgeefster heeft de behandelaar toen aangegeven dat geen verweer meer zou worden nagezonden.

De behandelaar heeft daarnaar gevraagd laten weten dat hij op 2 of 3 maart werd gebeld door werkgeefster. De verweertijd van één van de betrokken werknemers, mevrouw O., liep op donderdag 3 maart 2016 af. Desgevraagd heeft de behandelaar aan werkgeefster laten weten dat hij binnen de reactietermijn voor verweer nog een verweerschrift van mevrouw O. verwachtte. Zolang de reactietermijn voor het indienen van verweer niet is verstreken, kan daarover ook geen uitspraak worden gedaan.

De behandelaar heeft deze informatie niet opgenomen in een gespreksnotitie.

### **Onjuiste informatie over een aanvullende reactiemogelijkheid?**

UWV/AJD liet de Nationale ombudsman weten dat aan werkgeefster, op 18 maart 2016, een brief was gestuurd met daarbij de tweede verweren van werknemers. In die brief was aangegeven: "U hoeft hier niet op te reageren". Werkgeefster stelt dat zij daarop heeft gebeld met UWV/AJD en dat een medewerker van UWV/AJD toen heeft aangegeven dat er toch nog kon worden gereageerd.

Het UWV gaf aan dat in het ontslagdossier geen enkele aanwijzing is terug te vinden dat een dergelijk gesprek heeft plaatsgevonden. Ook navraag hiernaar heeft geen nieuwe gezichtspunten opgeleverd. UWV/AJD Rotterdam heeft de beschikking over de contacthistorie van werkgeefster met het KCC. De contacthistorie van het KCC registreert alle telefonische contacten met de werkgever via het KCC. De contacthistorie vermeldt slechts drie contactmomenten van werkgeefster met KCC; meer gesprekken met het KCC zijn er dus niet geweest.

Het UWV voegde nog toe dat uit de contacthistorie KCC niet blijkt, dat werkgever op 2 of 3 maart 2016 heeft gebeld naar KCC met de vraag of er nog een verweer volgde in de ontslagprocedure van één van de werknemers.

Uit de contacthistorie blijkt dat werkgeefster naar het KCC heeft gebeld op 26 januari, 10 februari en 11 februari 2016. Op 11 februari is geen gesprek tot stand gekomen; ook dat wordt in de contacthistorie vastgelegd. Werkgeefster is geïdentificeerd met het loonheffingsnummer. Uit de registratiegegevens blijkt dat zij zich tijdens de gesprekken niet bekend heeft gemaakt als werkgeefster in een lopende procedure, zo gaf het UWV aan. Daarom had het UWV tijdens het klachtonderzoek aan werkgeefster gevraagd met wie zij gesproken had. Volgens de contacthistorie had werkgeefster op 26 januari en 10 februari 2016 algemene informatie over de ontslagprocedure gevraagd, te weten: "Hoe verloopt de ontslagprocedure via UWV?" Volgens het script van het KCC is het antwoord geweest: "Als de aanvraag volledig is, dan stuurt UWV alle stukken naar de werknemer met het verzoek om binnen 14 dagen te reageren."

Bij de bijlagen die het UWV meestuurde zat een faxbericht van werkgeefster, gedateerd 8 maart 2016. Zij gaf hierin aan, uitstel te willen vragen voor het geven van een reactie op de verweren van werknemers. Zij gaf ook aan dat zij had geprobeerd de heer K. telefonisch te bereiken hierover. Omdat dat niet was gelukt, stuurde zij nu deze fax. Ook was een terugbelverzoek achtergelaten.

### **Het vastleggen van contacten**

De Nationale ombudsman vroeg zich verder af of een behandelend consultant erover wordt geïnformeerd als in zijn dossiers contact heeft plaatsgevonden via een andere medewerker en over wat toen is besproken. Het UWV gaf hierop aan dat, in een lopende ontslagaanvraag, door de klantadviseurs van het KCC altijd wordt verwezen naar de behandelaar van het ontslagdossier, mits de beller bekend maakt dat er een ontslagprocedure loopt. Als er contact is geweest met een andere medewerker van UWV/AJD, wordt dat kortgesloten met de behandelaar van het dossier. In het onderhavige geval is hiervan geen sprake geweest. Zou zich dit hebben voorgedaan dan zou daarvan een aantekening (voor intern gebruik) zijn gemaakt in het dossier.



**De inhoud van de KCC contacthistorie**

Hierna is een gedeelte van de vastlegging van één van de telefoongesprekken met het KCC opgenomen. De vastlegging van het tweede gesprek, op 10 februari 2016, komt hiermee inhoudelijk geheel overeen.

Op 11 februari kwam inderdaad geen gesprek tot stand; waarschijnlijk heeft werkgeefster toen opgehangen. Kort hierna heeft de officemanager van werkgeefster een fax naar het UWV gestuurd met een adreswijziging van een werknemer, zo blijkt uit de stukken.

<b>Vraag</b>	
Thema	WG WW
Subthema	Ontslag (WWZ 1-7-2015)
Vraag	Hoe verloopt de ontslagprocedure via UWV?
Antwoord	<p>Met ingang van 1 juli 2015 vraagt u alleen nog toestemming voor ontslag bij UWV als er sprake is van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ontslag bij langdurige arbeidsongeschiktheid of</li> <li>- ontslag om bedrijfseconomische redenen</li> </ul> <p>Ontslag om persoonlijke redenen, zoals een verstoorde arbeidsverhouding of disfunctioneren gaat via de rechter.</p> <p>Voor het aanvragen van ontslag bent u verplicht gebruik te maken van de speciaal ontwikkelde formulieren.</p> <p><b>Aanvraag ontslagvergunning bij langdurige arbeidsongeschiktheid</b></p> <p>Deze aanvraag bestaat uit één formulier. U kunt dit volledig ingevulde formulier, samen met eventuele bijlagen, uploaden naar het werkgeversportaal (of per post naar de AJD-locatie). Medische gegevens mogen niet worden meegestuurd met deze aanvraag.</p> <p>UWV bepaalt vervolgens of de aanvraag compleet is. De behandeling van de aanvraag duurt ongeveer 4 weken. Is er een extra ronde van hoor en wederhoor nodig? Of is er een (deskundigen)advies nodig? Dan duurt de behandeling langer.</p> <p><b>Aanvraag ontslagvergunning wegens Bedrijfseconomische redenen</b></p> <p>Deze aanvraag bestaat uit drie delen:</p> <p><b>Deel A – Werkgever</b></p> <p>Dit deel betreft de werkgeversgegevens (contactgegevens, aantal werknemers dat u wilt ontslaan, benoeming bedrijfseconomische reden en de AJD-locatie dan aanvraag zal behandelen)</p> <p><b>Deel B – Werknemer</b></p> <p>Dit formulier vult u in per werknemer die u wilt ontslaan.</p> <p>Samen vormen deel A en deel B de aanvraag ontslagvergunning.</p> <p><b>Deel C – Onderbouwing</b></p> <p>Deel C vult u in om de ontslag aanvraag te onderbouwen. Deze onderbouwing hoeft u</p>

niet direct met de delen A en B opgestuurd te worden. Deel C moet wel binnen 8 dagen nadat de andere delen zijn ontvangen, bij UWV binnen zijn. Is deel C niet op tijd? Dan neemt UWV de aanvraag niet in behandeling.

Als de aanvraag volledig is, dan stuurt UWV alle stukken naar de werknemer met het verzoek om binnen 14 dagen te reageren.

De behandeling van een complete aanvraag duurt ongeveer 4 weken. Is er een extra ronde van hoor en wederhoor nodig? Dan duurt de behandeling langer. Uitgangspunt is dat deze "twee ronden zaken" binnen 7 weken worden afgehandeld.

Een ontslagvergunning is 4 weken geldig.

Afhandeling	Deze vraag is beantwoord
KCC locatie	KCC UWV Almere
Organisatie	UWV
Start	dinsdag 26 januari 2016, 14:50:14
Eind	dinsdag 26 januari 2016, 14:52:06
Type klant	Werkgever
Contact tot standgekomen	Inkomend gesprek
<b>Gegevens beller</b>	
Naam beller	mevr.
Relatie beller	HRM

### De klachtbehandeling

Het UWV had blijkbaar niet in alle gevallen kunnen vaststellen met wie werkgeefster telefonisch contact heeft gehad. Dat betekende dat ook niet duidelijk was wat toen precies was aangegeven. Toch had het UWV de klacht over de telefonische contacten ongegrond verklaard. Had een oordeel in deze situatie niet achterwege moeten blijven, zo vroeg de Nationale ombudsman het UWV.

Het UWV gaf aan dat het ongegrond verklaren van de klacht over de telefonische contacten zag op de contacten die het UWV wel had kunnen achterhalen. Het had de voorkeur verdiend als hieraan was toegevoegd dat dit oordeel niet zag op de telefonische contacten die het UWV niet had kunnen achterhalen. Een oordeel daarover had dan achterwege moeten blijven.

### Het standpunt over de klacht

Het UWV vond de wijze waarop het UWV/AJD Rotterdam telefonisch informatie heeft verstrekt tijdens de door werkgeefster ingestelde ontslagprocedure zorgvuldig en correct. De klacht werd daarom ongegrond geacht. Ook zag het UWV geen aanleiding om de inrichting van telefonie en de bijbehorende klantprocessen aan te passen. De werkwijze rondom telefonische informatieverstrekking is, naar de mening van het UWV, klantvriendelijk en adequaat ingeregeld. Het registratiesysteem is duidelijk en de gesprekken zijn traceerbaar.

### Hoe reageerde werkgeefster?

Werkgeefster werd in de gelegenheid gesteld te reageren op wat het UWV had laten weten. Zij gaf aan dat het UWV dan wel heel uitgebreid had gereageerd, maar dat ze weinig terugvond dat ze echt als antwoord op haar klacht kon beschouwen. Het ging vooral om verhandelingen over hoe de procedures bij het UWV werken, maar haar klacht ging er nu juist over dat deze procedures blijkbaar niet worden gevolgd. Het ergerde haar ook dat zij nergens in de reactie enige zelfreflectie terugzag. De reactie van het UWV straalde uit dat deze instantie haar zaken meer dan op orde heeft en dat het echt alleen aan de werkgever kan liggen als er iets misgaat. Zij wist dat zij bepaalde zaken ook niet goed had aangepakt in dit dossier – zo had ze beter wel kunnen vastleggen wanneer en met wie zij telefonisch contact had gehad – maar als het UWV geen enkele blaam trof was het toch vreemd dat zij haar werknemers veel te vroeg had geïnformeerd over de ontslagaanvraag en een reactie op het tweede verweer had opgesteld dat door het UWV helemaal niet was meegenomen in de procedure.

Verder gaf werkgeefster, in reactie op de antwoorden van het UWV, aan dat zij ook nooit had gesteld dat de behandelaar van het dossier niet bij haar bekend was. De klacht was dat de contactpersoon slecht bereikbaar was en dat andere UWV-medewerkers antwoord gaven op inhoudelijke vragen, te weten over het moment waarop de eerste termijn van het verweer afliep en of op het tweede verweer nog een reactie kon worden gegeven. Ook gaf zij aan dat duidelijk mocht zijn dat het niet klopt dat er altijd een terugbelverzoek bij de behandelaar wordt gedaan. In dat geval had de behandelaar haar vragen over het eerste en tweede verweer zelf moeten beantwoorden naar aanleiding van een terugbelverzoek. Dat was in beide gevallen niet gebeurd.

Blijkbaar ging het UWV ervan uit dat de vastgelegde procedures, zoals in het antwoord beschreven, ook worden gevolgd door de medewerkers. Het beschikken over procedures wil nog niet altijd zeggen dat deze ook worden gevolgd. Ze vond dat het UWV wel erg makkelijk stelde dat de procedures altijd worden gevolgd. De klacht was nu juist gericht op het feit dat dit niet zo is. Ze vroeg zich af of het UWV wel eens controleert hoe het er in de praktijk aan toe gaat. In de zogenoemde "Plan-Do-Check-Act cyclus" volgde het UWV naar haar mening alleen stap 1 en 2 en bleef de "check" achterwege.

De belangrijkste les die werkgeefster hieruit had geleerd was, dat ze van alle telefoontjes naar het UWV had moeten vastleggen wat exact de datum en het tijdstip was en met wie was gesproken. Nu ze dat niet had gedaan, kon ze zich niet verweren tegen wat het UWV aangaf.

Wat het bescrypt betrof: dit was het antwoord dat zij in eerste instantie inderdaad had gekregen. Maar haar logische vervolgvraag was geweest, hoe het UWV dan beoordeelt of de aanvraag volledig is. Is dit als de werkgever alle stukken heeft geüpload of pas na een inhoudelijke beoordeling? Het antwoord op deze vervolgvraag was "als alle stukken zijn geüpload". Dit antwoord was dus niet juist gebleken.

Het meest duidelijk was hier volgens werkgeefster wel dat zij anders had gehandeld bij een ander antwoord van het UWV. Als het UWV duidelijk had aangegeven dat de stukken pas naar de werknemers gaan ná een inhoudelijke beoordeling van de aanvraag op compleetheid, zou zij toch echt wel hebben gewacht op het inhoudelijk oordeel van het UWV hieromtrent. Dat dat anders is gelopen kan aan twee zaken liggen: of het antwoord van het UWV was niet duidelijk of zij was zo dom geweest haar medewerkers veel te vroeg te informeren over een ontslagaanvraag.

Wat ze ook nog opmerkelijk vond was, dat nergens in de reactie van het UWV wordt ingegaan op het feit dat zij ook op Goede Vrijdag had gebeld met het UWV en dat toen ook een antwoord was gegeven op een inhoudelijke vraag. Het is goed dat het UWV de burger faciliteert op Goede Vrijdag; het was dan wel fijn geweest als dan ook een juist antwoord was gegeven of als er een terugbelverzoek voor de behandelaar was gemaakt. Het mocht duidelijk zijn dat dat niet het geval was geweest. Anders had zij namelijk echt geen tijd besteed aan het opstellen van een reactie op het tweede verweer waarmee het UWV uiteindelijk niets heeft gedaan.

Ten slotte gaf zij aan dat zij ook niet had verwacht dat het UWV tot enige actie of maatregel zou overgaan. Ze vond het wel bijna aanmatigend hoe het UWV zichzelf op de borst klopte omdat dat het alles volgens de procedures doet en het UWV dus geen enkel verwijt kan worden gemaakt. Wat er in haar ontslagdossier was gebeurd had wellicht tot enige zelfreflectie kunnen leiden, maar daar zag werkgeefster helaas niets van terug.

De Nationale ombudsman vroeg haar ook nog om een toelichting op de telefoongesprekken. Werkgeefster moest hierbij wel putten uit haar geheugen en gaf aan dat het natuurlijk al enige tijd geleden was. Daarnaast gevraagd liet werkgeefster weten dat het telefoongesprek op 26 januari 2016 inderdaad het gesprek was waarin zij had geïnformeerd naar de gang van zaken na het uploaden van de gehele ontslagaanvraag.

Op 10 februari had zij contact met het UWV gezocht om te vragen of al meer duidelijkheid kon worden gegeven over de reactie op de aanvraag: wanneer zouden ze die ontvangen van het UWV? Op 11 februari werd die reactie daadwerkelijk ontvangen. Na ontvangst van die brief was opnieuw naar het UWV gebeld. In de herinnering van werkgeefster was er toen ook contact geweest en was toen besproken hoe het nu zat met het informeren van de werknemers. Uit de telefoongegevens van het UWV blijkt echter dat op 11 februari geen gesprek tot stand kwam. Mogelijk vond dit contact op 17 februari plaats.

Dat zij zich, op 10 februari, niet bekend zou hebben gemaakt als werkgeefster in een lopende ontslagprocedure stond haar niet bij. Ze kon ook niet bedenken waarom ze dat niet gedaan zou hebben.

Wat Goede Vrijdag betrof: werkgeefster kreeg toen een dame aan de telefoon die aangaf dat het UWV die dag gesloten was en dat zij als enige de telefoon moest beantwoorden. Hieruit had zij afgeleid dat het om een secretaresse ging die bij UWV/AJD de telefoon opnam. Helaas beschikte werkgeefster niet meer over de gedetailleerde informatie van de gevoerde telefoongesprekken. Meestal zal gebeld zijn vanaf het vaste nummer, maar op Goede Vrijdag was, om 9.01 uur, gebeld vanaf een mobiel nummer. Later stuurde zij de Nationale ombudsman een schermprint van het bewuste gesprek. Hieruit blijkt dat op

25 maart 2016 vanaf 9.01 uur gedurende 2 minuten en 38 seconden was gebeld naar het nummer van de behandelend consulent, de heer K.

Datum	Begintijd	Nummer	Land	Gebruikte BloX	Duur
25-03-2016	09:01	010			0:02:38

### Andere informatie

Een medewerkster van de Nationale ombudsman bezocht de website 'werk.nl' om daarop de contactinformatie van het UWV/AJD te bekijken. Op de website wordt onder meer het volgende aangegeven:

"Contact met Arbeidsjuridische dienstverlening UWV

Hieronder vindt u de contactgegevens van de vestigingen van de Arbeidsjuridische dienstverlening (AJD) van UWV, het Bureau Tewerkstellingsvergunningen/AJD en het Hoofdkantoor Arbeidsjuridische dienstverlening.

Keuze vestiging afhankelijk van ontslagreden

- Bij ontslag vanwege bedrijfseconomische redenen neemt u contact op met de AJD-vestiging waar uw werknemer werkt.
- Bij ontslag vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid neemt u contact op met de AJD-vestiging waar uw werknemer woont."

Vervolgens worden, per vestiging, de contactgegevens vermeld. Het telefoonnummer blijkt voor iedere AJD-vestiging hetzelfde te zijn (een 088-nummer). Overigens worden ook werknemers met vragen over arbeidsrecht/ontslag naar dit nummer verwezen.

Op 30 november 2016 belde deze medewerkster vervolgens naar dit 088-nummer, dat ook in de reactie van het UWV werd genoemd als telefoonnummer van UWV/AJD. Zij kreeg een medewerkster van het UWV aan de lijn die daarnaar gevraagd aangaf dat zij bij het KCC werkzaam is en vragen op het gebied van arbeidsjuridische dienstverlening kan beantwoorden. Zij bevestigde dat dit gebeurt aan de hand van belscripts. Als een vraag niet kan worden beantwoord, kan deze worden doorgezet naar een consulent van AJD. Zij bevestigde ook dat telefoongesprekken worden geregistreerd als de beller bekend is (doordat het loonbelastingnummer is ingegeven of het burgerservicenummer). Als de beller niet bekend is, wordt het gesprek alleen generiek geregistreerd.

### **Nadere reactie van het UWV**

De Nationale ombudsman besloot, toch nog enkele nadere vragen voor te leggen aan het UWV. Op sommige punten week de van verzoekster verkregen informatie namelijk af van die van het UWV. De vragen van de ombudsman en de reactie van het UWV hierop zijn hierna opgenomen.

### **De contacten via het KCC: informatie over de aanvraagprocedure**

Op 26 januari en 10 februari 2016 heeft werkgeefster gebeld met het KCC, zo was de Nationale ombudsman duidelijk geworden. Hij vermoedde dat dat gebeurde via het algemene UWV/AJD-nummer voor werkgevers (een 088-nummer). Uit de nadere informatie van werkgeefster was inmiddels gebleken dat zij op 26 januari belde om te informeren naar het verloop van de procedure nadat de benodigde onderdelen waren geüpload. Zij wilde weten wanneer werknemers dan werden geïnformeerd. Uit de informatie die zij kreeg begreep zij, dat dat zou zijn wanneer alle onderdelen waren geüpload. Het bewuste belscript bevat onder meer deze passage, zo gaf de Nationale ombudsman aan:

#### **Deel C – Onderbouwing**

Deel C vult u in om de ontslag aanvraag te onderbouwen. Deze onderbouwing hoeft u

niet direct met de delen A en B opgestuurd te worden. Deel C moet wel binnen 8 dagen nadat de andere delen zijn ontvangen, bij UWV binnen zijn. Is deel C niet op tijd? Dan neemt UWV de aanvraag niet in behandeling.

Als de aanvraag volledig is, dan stuurt UWV alle stukken naar de werknemer met het verzoek om binnen 14 dagen te reageren.

De Nationale ombudsman vroeg het UWV of hij het, gezien de inhoud van het gebruikte belscript, denkbaar achtte dat de informatie die de KCC-medewerker werkgeefster op basis hiervan gaf had geleid tot het misverstand (mogelijk ook bij deze medewerker zelf) dat de aanvraag compleet was als alle delen waren geüpload.

Het UWV/AJD gaf aan dat de aangehaalde passage onderdeel uitmaakt van het gebruikte belscript. Het script bestaat uit verschillende onderdelen. De tekstopbouw van het gehele belscript leidt de lezer langs verschillende onderwerpen. De hierboven vermelde passage uit het belscript geeft onder kopje “Deel C – Onderbouwing” uitleg over het opsturen (‘uploaden’) van de verschillende formulieren (A, B en C).

De extra witregel daaronder (tot de zin “Als de aanvraag volledig is, dan ...”) benadrukt dat een nieuw onderwerp volgt. Dit nieuwe onderwerp gaat over de fase dat de aanvraag volledig is. Als de aanvraag volledig is, stuurt UWV de stukken naar de werknemer. Beide alinea’s zijn gescheiden door een witregel en betreffen verschillende onderwerpen die los staan van elkaar. Er staat niet dat als alle formulieren zijn geüpload de aanvraag volledig is. In het belscript volgen daarna nog de onderwerpen hoe de verdere behandeling van de aanvraag gaat en tot slot de geldigheidsduur van vier weken van de ontslagvergunning.

Het belscript is helder, zo gaf het UWV aan, en geeft verschillende onderwerpen weer. Het onderwerp 'als de aanvraag volledig is' staat los van het onderwerp met uitleg over het opsturen (uploaden) van de verschillende formulieren. De AJD klantadviseurs van het KCC zijn speciaal opgeleid en getraind om de AJD belscripts in onderlinge samenhang te bezien en aan de hand van het belscript vragen over de ontslagprocedure en het arbeidsrecht te beantwoorden. De onderwerpen uit een belscript worden afhankelijk van de vraag door de klantadviseur gebruikt. De klantadviseur beschikt ook over informatie over de fase van de ontslagprocedure als de aanvraag niet compleet is.

Het UWV achtte het dan ook niet denkbaar dat er sprake was van een misverstand bij de KCC-medewerker dat de aanvraag compleet was als alle delen waren geüpload.

Ook wees het UWV op correspondentie met betrekking tot de incomplete ontslagaanvraag die zich in het dossier bevond. Uit de brief van werkgeefster van 17 februari 2016 en de fax van 18 februari 2016 komt naar voren dat werkgeefster adequaat antwoord geeft op de vragen die zijn gesteld. Uit de correspondentie blijkt ook geen sprake van enige verbazing, ongenoegen of anderszins een blijk van een eerder misverstand dat werkgeefster ervan uit ging dat de ontslagaanvraag al compleet was met het opsturen van de formulieren. Er wordt gerefereerd aan het telefonisch onderhoud van de ontslagconsulent met werkgeefster van 17 februari 2016. Ook in dit telefoongesprek heeft werkgeefster geen ongenoegen geuit over de gang van zaken. Het UWV merkte op dat de inhoud en toonzetting van de correspondentie van werkgeefster van 17 en 18 februari 2016 zich niet verhoudt met een misverstand en met het later hieromtrent door de werkgeefster gestelde in de klacht bij UWV van 26 april 2016.

Desgevraagd had de behandelend consulent, de heer K., aangegeven dat hem nog bijstond dat hij een gewoon, zakelijk en inhoudelijk gesprek met werkgeefster had gevoerd over de door AJD gestelde vragen. Hierbij was door werkgeefster niets gezegd over een eerder misverstand en was geen enkel ongenoegen geuit over het feit dat de aanvraag incompleet was en er aanvullende vragen werden gesteld en de aanvraag nog niet in behandeling kon worden genomen.

Daarom achtte het UWV het dan ook niet denkbaar dat de informatie die de KCC-medewerker aan werkgeefster gaf, heeft geleid tot het misverstand bij werkgeefster dat de aanvraag compleet was als alle delen waren geüpload.

#### **De contacten via het KCC: informatie over de ingediende aanvraag**

Op 10 februari belde werkgeefster opnieuw naar het UWV, volgens eigen zeggen om te vragen wanneer ze meer zou horen over de ontslagaanvraag die was ingediend. De bevestiging van het UWV had ze toen nog niet ontvangen. Volgens het belscript zou die dag precies dezelfde informatie zijn gebruikt/verstrekkt als op 26 januari, toen nog geen ontslagaanvraag was ingediend, zo gaf de Nationale ombudsman aan. Ook zou werkgeefster, volgens het UWV, toen niet kenbaar hebben gemaakt dat sprake was van een lopende aanvraag; iets waarin werkgeefster zich overigens niet herkent.

Het kwam de Nationale ombudsman niet zeer waarschijnlijk voor dat werkgeefster, toen zij op 10 februari belde, niet zou hebben gemeld dat zij inmiddels een ontslagaanvraag



had gedaan en nu wilde weten wanneer ze bericht zou krijgen. Dat was immers de reden waarom zij belde. Hij vroeg het UWV daarom, of hij het voorstelbaar achtte dat de KCC-medewerker een onjuiste inschatting had gemaakt door opnieuw algemene informatie te verstrekken en geen terugbelverzoek te maken, zoals in deze situatie – volgens het beleid van het UWV/AJD – had moeten.

Ook hierin kon het UWV niet meegaan. De KCC-klantadviseur dient te handelen volgens het bovengenoemde script en de reeds toegelichte instructie over de telefonie, zo gaf het UWV aan. Alles hangt uiteraard af van de inhoud van het telefoongesprek. Als de werkgever bijvoorbeeld niet wil worden doorverbonden, geeft de klantadviseur alsnog (algemene) informatie of maakt de klantadviseur een terugbelverzoek als de werkgever de consulent wil spreken. Dat gebeurt ook als doorverbinden mislukt als de consulent onbereikbaar is.

### **Contact over het verweer van een werknemer**

Op 2 of 3 maart 2016 belde werkgeefster met vragen over het verweer van een werknemer. Dat gesprek was niet vastgelegd door het UWV; wel wist de behandelaar zich te herinneren dat hij dat gesprek had gevoerd. In zijn reactie had het UWV eerder aangegeven dat uit de contacthistorie KCC niet bleek dat werkgeefster op 2 of 3 maart naar het KCC had gebeld. De Nationale ombudsman vroeg het UWV, dit nader toe te lichten; er stond immers al vast dat dat gesprek met de behandelaar was geweest en niet met/via het KCC.

Het UWV liet hierop weten dat werkgeefster en de behandelaar een verschillende weergave hadden gegeven van de mededeling van de behandelaar aan werkgeefster over toezending van een verweerschrift. Met de opmerking dat uit de contacthistorie KCC niet blijkt dat werkgeefster op 2 of 3 maart naar het KCC heeft gebeld, wilde het UWV slechts aangeven dat werkgeefster over dit onderwerp geen andersluidende informatie kan hebben gekregen vanuit het KCC, dit omdat niet blijkt dat er is gebeld met het KCC op 2 of 3 maart 2016.

In aanvulling hierop gaf het UWV nog aan dat de behandelend consulent had laten weten zich dit telefoongesprek nog goed te herinneren. Een vrouwelijke medewerker van werkgeefster had hem op 2 of 3 maart 2016 gebeld. Deze mevrouw informeerde namens werkgeefster of er nog een verweer zou volgen van één van de werknemers. Omdat de reactietermijn voor het indienen van verweer nog niet was verstreken had hij aangegeven dat hij daarover nog niets kon zeggen en dat hij dan ook niet kon uitsluiten dat er nog een verweer zou volgen. De behandelend consulent herinnert zich dat de mevrouw daarop antwoordde met: *“Dan zal ik de post de komende dagen goed in de gaten houden”*. Dit antwoord was in lijn met de inhoud van de fax van 8 maart 2016 van de officemanager, mevrouw S., die zij enkele dagen na het gesprek met de consulent had verstuurd. De fax van 8 maart 2016 vermeldde namelijk: *“Geachte heer (de K.; N.o.), Wij hebben inmiddels de 4 verweerschriften ontvangen.”* In deze fax uitte de officemanager geen verbazing en repte zij er met geen woord over dat er volgens de consulent geen vierde verweerschrift meer zou volgen. De inhoud van de fax past bij de weergave van het gesprek door de

consulent namelijk de mededeling dát er nog een 4<sup>e</sup> verweerschrift binnen de reactietermijn kán volgen. Hierbij past ook de mededeling van de office manager dat zij daarop de post goed zal volgen. Werkgeefster gaf naderhand, in zijn klacht van 26 april 2016, een geheel andere weergave van het gesprek en stelde dat de consulent onjuiste informatie had verstrekt over toezending van een verweerschrift. In de klacht stelde werkgeefster immers dat de consulent op 2 of 3 maart 2016 telefonisch gezegd zou hebben dat er geen vierde verweerschrift zou volgen. Dit is pertinent onwaar volgens de consulent: hij heeft dit niet gezegd. Dit zou, aangezien de reactietermijn voor verweer op dat moment nog niet was verstreken, ook een onlogische mededeling zijn geweest.

### **Contacten na 18 maart 2016**

Het UWV had de Nationale ombudsman laten weten dat een telefoongesprek met werkgeefster op of na 18 maart 2016 niet was geregistreerd. Werkgeefster echter had aan de hand van een screenshot aangetoond dat er op Goede Vrijdag, 25 maart 2016, naar het nummer van de behandelend consulent was gebeld. Dit gesprek duurde ruim 2,5 minuut. Omdat het UWV die dag gesloten was, maar het KCC bereikbaar, nam de Nationale ombudsman aan dat dit gesprek toen is doorgeschakeld naar het KCC. Tijdens dit gesprek heeft werkgeefster, zo liet zij de Nationale ombudsman weten, gevraagd of zij nog kon reageren op het tweede verweer van werknemers.

Dit gesprek zou, gezien de door het UWV beschreven werkwijze, door het KCC beantwoord en vastgelegd moeten zijn in de contacthistorie. Ook lag het, gezien de vraagstelling, voor de hand dat hiervoor een terugbelverzoek zou zijn gemaakt. Het leek althans geen vraag te zijn die het KCC zelf mag beantwoorden. De ombudsman verzocht het UWV, dit te verklaren.

Het UWV gaf aan dat onderzoek was gedaan naar de telefonieregistratiegegevens. Er was uitgezocht of het volgens het screenshot aangegeven gesprek voorkwam in de telefoonregistratie van UWV. Het gesprek van het screenshot was niet terug te vinden in de contacthistorie van het KCC. Het gesprek was evenmin terug te vinden in de algemene generieke registratie van de telefonie van UWV.

Aangezien dit gesprek niet getraceerd kon worden in de specifieke en generieke telefoonregistratie van UWV, kon het UWV de vraag naar dit gesprek en eventuele vervolgacties daaromtrent dan ook niet beantwoorden. Het UWV kon niet nagaan óf dit gesprek had plaatsgevonden en zo ja, wat er feitelijk was gezegd tijdens dit gesprek.

### **Telefonische contacten met UWV/AJD**

Op de website werk.nl wordt het 088-nummer vermeld als telefoonnummer van de verschillende UWV/AJD-regio's, zo gaf de Nationale ombudsman aan. Als dit nummer wordt gebeld, wordt het gesprek beantwoord door het KCC. Dat de beller niet spreekt met de afdeling Arbeidsjuridische Dienstverlening wordt hierbij niet duidelijk, zo had hij vastgesteld bij eigen onderzoek. Hetzelfde geldt, zo nam hij aan, voor gesprekken naar een behandelend consulent die worden doorgeschakeld naar het KCC.

Om die reden achtte de Nationale ombudsman het goed voorstelbaar dat bij werkgevers die via één van beide nummers bij het KCC terechtkomen de indruk bestaat dat contact plaatsvindt met medewerkers van AJD die specifieke kennis hebben over de

ontslagprocedure en die bovendien op de hoogte zijn van lopende dossiers. Het UWV werd verzocht hierop te reageren.

Het UWV gaf aan dat telefoontjes via het 088-nummer en telefoontjes na terugval op het KCC via een niet opgenomen AJD doorkiesnummer, worden beantwoord met 'welkom bij de arbeidsjuridische dienstverlening'. De klant weet door verwelcoming namens AJD dat hij een vraag kan stellen over de ontslagprocedure of het arbeidsrecht.

Het 088-nummer is gekoppeld aan UWV/AJD regio's. Als een klant het 088-nummer belt of als sprake is van een niet opgenomen AJD doorkiesnummer vindt contact plaats met UWV-medewerkers met specifieke kennis op het terrein van AJD. Het telefoniesysteem herkent het AJD doorkiesnummer en de klant wordt direct doorverbonden met de juiste UWV medewerker. Er vindt dan contact plaats met KCC-klantadviseurs die speciaal zijn opgeleid en getraind om vragen op het terrein van AJD over de ontslagprocedure en het arbeidsrecht te beantwoorden. Men handelt volgens de door AJD gemaakte belscripts. Als de KCC-klantadviseur de vraag niet kan beantwoorden of twijfelt, kan de vraag met een terugbelverzoek worden doorgeleid naar een specifieke deskundige of bij een lopende ontslagzaak naar de behandelaar van de ontslagaanvraag.

Verder merkte het UWV op dat het ook voorkomt dat een klant met een dossiergebonden vraag, die na terugval op het KCC niet kan worden doorverbonden met een behandelaar van een ontslagdossier, aangeeft dat hij later zelf zal terugbellen naar de ontslagconsulent. De werkgever en werknemer beschikken in een ontslagprocedure immers over het rechtstreeks telefoonnummer van de behandelaar.

Het telefonieproces binnen UWV is zo efficiënt mogelijk ingericht om op adequate wijze de stroom aan telefoontjes via een geïntegreerd telefoonsysteem te verwerken, zo besloot het UWV zijn reactie. Hierin is geborgd dat doorgeleiding plaatsvindt naar de juiste medewerker binnen UWV met de benodigde specifieke kennis. Daar is het gebruik van dit 088-nummer en de terugval naar het KCC bij niet beantwoording van een AJD-doorkiesnummer onderdeel van.