

Geachte XXXXX,

Op 28 augustus 2017 hebt u ons geschreven over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (hierna: UWV). Op 19 oktober 2017 heb ik u laten weten dat wij een onderzoek naar volgende klacht hebben ingesteld.

Verzoekster klaagt over de dienstverlening en de bejegening tijdens een telefoongesprek met het UWV.

Graag geef ik hierna uitleg over het onderzoek, de bevindingen en ons oordeel.

### **Klacht voorgelegd**

Wij hebben uw klacht op 19 oktober 2017 voorgelegd aan het UWV en vragen gesteld. U en het UWV hebben vervolgens de gelegenheid gekregen om op elkaars reactie te reageren. Tot slot hebben wij op 5 februari 2018 het UWV in Groningen bezocht voor onderzoek ter plaatse.

### **Bevindingen**

U hebt op vrijdagochtend, 4 augustus 2017 om 9:10 uur het UWV gebeld. U wilde graag de bezwaarbehandelaar spreken in de lopende bezwaarprocedure van uw broer. De medewerker van het UWV (hierna: klantadviseur) verbrak na drie minuten eenzijdig de verbinding. Op maandag 7 augustus 2017 klaagde u hierover via het digitale klachtenformulier bij het UWV. In de klachtbehandeling hebben twee teammanagers op dinsdag 8 augustus 2017 de geluidsopname van het gesprek teruggeluisterd. Volgens hen was niet de klantadviseur, maar u onbeschoft en onvriendelijk. In de klachtafhandeling voegt het UWV daaraan toe: "Wellicht had de klantadviseur een terugbelverzoek kunnen maken, maar zonder directe vraag maakt dit het wel lastig voor de klantadviseur. Dat de verbinding werd verbroken is niet netjes, maar gezien het verloop van het gesprek begrijpelijk." De bejegeningklacht werd op 22 augustus 2017 ongegrond verklaard.

**Ons nummer**

201728743

2

Op 28 augustus 2017 benaderde u de Nationale ombudsman. Uw broer heeft het gesprek meegeluisterd en hij bevestigt uw impressie van het telefoongesprek. Niet u, maar het UWV zou onbeschoft geweest zijn. U bent beide daarin heel stellig.

Op de vraag van de Nationale ombudsman kon het UWV de geluidsopname niet meer verstrekken. De opname (hierna: tape) was conform beleid vernietigd, in dit geval op 14 augustus 2017. Dit was voor de Nationale ombudsman aanleiding om onderzoek in te stellen naar uw klacht.

Tijdens ons werkbezoek op 5 februari 2018 heeft het UWV desgevraagd onder meer het volgende laten weten: Alle telefoongesprekken worden automatisch opgenomen voor opleidingsdoeleinden. In het automatische keuzemenu vooraf krijgt een beller hierover te horen: "dit gesprek kan worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden". Alle tapes worden standaard na twee werkdagen vernietigd met het oog op de privacy van de beller. Slechts bij uitzondering, zoals in dit geval, kan een tape tot tien werkdagen worden bewaard. Dat gebeurt na een klacht van een beller of na een verzoek daartoe van de klantadviseur of de teammanager. Een tape wordt nooit langer bewaard dan tien werkdagen. Desgevraagd lijkt een langere bewaartermijn technisch mogelijk en niet moeilijk.

**Het oordeel van de Nationale ombudsman***Over de bejegening*

Duidelijk is dat het telefoongesprek niet is verlopen hoe u of het UWV dat had willen voeren. Ook duidelijk is dat u en het UWV daarin heel stellig elkaar onbehoorlijke bejegening verwijten. Het UWV vindt steun in een beluisterde geluidsopname die inmiddels is vernietigd en u vindt steun in wat u beiden op dat moment ter plekke hebt gehoord.

Ik stel vast dat de beleving van u en die van het UWV over de bejegening tijdens het telefoongesprek ver uit elkaar lopen. Op dat punt hebben wij geen reden om aan de verklaring van de één meer belang te hechten, dan die van de ander. Daarom onthouden wij ons op dit punt van een oordeel. Daarbij is ook van belang dat de wijze waarop iemand het gedrag of de uiting van een ander ervaart in wezen zeer persoonlijk en subjectief is en dat wij zonder de geluidsopname niet meer objectief kunnen toetsen welke beleving het beste aansluit bij wat de opname laat horen.

**Ons nummer**

201728743

3

*Over de dienstverlening*

Omdat u op zoek was naar contact met de bezwaarbehandelaar geeft het UWV in mijn ogen terecht aan dat een terugbelafpraak op dat moment wellicht een betere actie was geweest, dan het eenzijdig verbreken van de verbinding. Een terugbelafpraak was tegemoetgekomen aan uw behoefte en had de-escalerend kunnen werken in het contact tussen u en de klantadviseur. Er zijn situaties denkbaar waarin het eenzijdig verbreken van een telefoongesprek passend is, ook met het oog op een goede dienstverlening. Of dat in uw geval speelde, kan ik niet toetsen. Daarvoor ontbreekt met het vernietigen van de tape een objectieve weergave van het gesprek. Daarom onthouden wij ons ook op dit punt van een oordeel.

*Over het vernietigen van de tape*

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger de mogelijkheid geeft om zijn procedurele kansen te benutten en dat hij daarbij zorgt voor een eerlijke gang van zaken. Dit betekent ook dat de overheid geen bestaande geluidsopname van een telefoongesprek vernietigt nadat een bejegeningklacht daarover is ontvangen en deze klacht is beoordeeld op basis van de geluidsopname.

In dit geval heeft het UWV de bejegeningklacht over het telefoongesprek binnen twee werkdagen ontvangen. Dat was op tijd om het automatische wissen van de tape te voorkomen en het was reden om de tape langer te bewaren en terug te luisteren. Twee teammanagers hebben de opname beluisterd en beoordeeld. Hierna is de tape vernietigd en de klacht ongegrond verklaard.

Met het vernietigen van de tape heeft het UWV een objectieve heroverweging van de bejegeningklacht onmogelijk gemaakt. Dat is niet te begrijpen, nu het UWV zelf de geluidsopname heeft gebruikt voor de klachtbeoordeling. In die situatie maakt de tape onderdeel uit van het klachtdossier. Met het wissen van de tape is objectief bewijs verloren gegaan dat voor u mogelijk ontlastend of belastend is. Daarmee kunt u uw procedurele kans in de externe klachtbehandeling bij de Nationale ombudsman niet eerlijk benutten.

De klacht is daarom gegrond wegens strijd met het vereiste van fair play.

**Ons nummer**

201728743

4

De Nationale ombudsman doet het UWV de aanbeveling om geluidsopnamen van telefoongesprekken, waarover een bejegeningklacht is ontvangen en waarvan de opname nog bestaat, te bewaren en op te nemen in het klachtdossier.

**Einde onderzoek**

Met ons oordeel komen wij tot een afronding van ons onderzoek. Wij sluiten het dossier. Daarbij ga ik ervan uit dat het UWV mijn aanbeveling opvolgt.

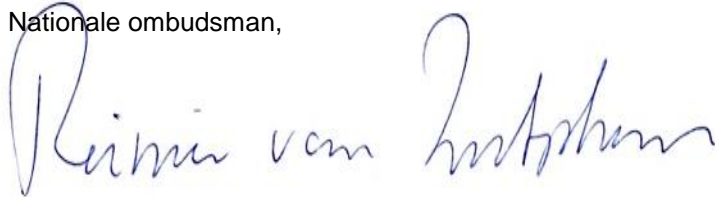
Wij hebben een kopie van deze brief aan het UWV gestuurd en zullen een geanonimiseerde versie op onze website<sup>1</sup> plaatsen. Die is dan door een ieder te raadplegen.

**Hebt u nog vragen?**

Als u vragen hebt over deze brief, dan kunt u bellen met XXXXX.

U kunt hem op XXXXX bereiken via telefoonnummer XXXXX. Mailen naar [bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl) kan ook. Vermeld daarbij uw dossiernummer: 201728743.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen

---

<sup>1</sup> <https://www.nationaleombudsman.nl>