



Rapport

Klacht over UWVWerkbedrijf uit Groningen.

Datum:

Rapportnummer:

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen bij de klachtafwikkeling niet is ingegaan op zijn klacht over zijn re-integratiecoach.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

1. Aanleiding klacht

Op 21 oktober 2009 ontving verzoeker een besluit van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV), waarin het UWV hem meedeelde dat zijn WW-uitkering per 10 oktober 2009 zou worden beëindigd.

Verzoeker was het hiermee niet eens en maakte bezwaar tegen dit besluit. Hij klaagde tevens over het gebrek aan begeleiding en re-integratie naar werk door de werkcoach/re-integratiecoach (hierna: werkcoach). Tijdens de hoorzitting die in het kader van de bezwaarprocedure was gehouden, gaf verzoeker aan dat de werkcoach had verteld hem te zijn vergeten. Vanwege de gebrekkige re-integratieinspanningen door de werkcoach vond verzoeker dat de periode waarover hij WW zou ontvangen, moest worden verlengd.

De klachtenambassadeur verwees bij de afwikkeling van verzoekers klacht naar de beslissing die het UWV had genomen op het bezwaarschrift. In deze beslissing had het UWV aangegeven dat de WW-uitkering was beëindigd in verband met het bereiken van de maximale uitkeringsduur. Ook was aangegeven dat onvoldoende re-integratieinspanningen niet tot het verlengen van de uitkeringsduur konden leiden. Het UWV deelde mee dat de klachtenprocedure niet bedoeld was om te toetsen of wet- en regelgeving juist was toegepast. Het UWV had geen mening over het al dan niet gegrond zijn van verzoekers klacht.

Verzoeker voelde zich niet serieus genomen door het UWV omdat deze niet was ingegaan op zijn klacht over de werkcoach. Hij diende daarom een klacht in bij de Nationale ombudsman over de wijze waarop het UWV zijn klacht over de werkcoach had afgewikkeld.

2. Reactie UWV op onderzoek Nationale ombudsman

Volgens het UWV is de taak van de werkcoach afhankelijk van de vraag of een cliënt zelfstandig aan werk kan komen of niet.

Indien een cliënt zelfstandig aan werk kan komen, heeft een werkcoach alleen een controlerende functie.

Kunnen cliënten niet zelfstandig werk vinden, dan is het de taak van de werkcoach om op basis van de gesprekken met de klant vast te stellen of een cliënt via een re-integratiebureau een traject moet volgen of dat persoonlijke ondersteuning van de werkcoach voldoende is.

Wanneer er gekozen wordt voor een traject via een re-integratiebureau, dan is de werkcoach de regisseur. Dit houdt in dat de werkcoach beoordeelt of het re-integratiebedrijf voldoende activiteiten ontplooit om de cliënt naar werk te begeleiden. Hierbij gaat de werkcoach af op de gesprekken met de cliënt. Ook de voortgangsrapportages worden bij de beoordeling betrokken.

Van de werkzoekende wordt verwacht zelf actief zijn vorderingen en de gezamenlijke vorderingen te evalueren. Mochten de activiteiten niet goed worden uitgevoerd dan dient de cliënt de werkcoach hiervan op de hoogte te stellen.

In verzoekers geval sprak het UWV voor het eerst op 14 november 2007 met hem.

Op 19 november 2007 stelde het UWV samen met verzoeker een re-integratievisie vast. In deze visie staat wat verzoeker en UWV over en weer van elkaar kunnen verwachten.

Zo wijst het UWV erop dat de gemaakte afspraken niet vrijblijvend zijn en dat het zoeken van werk vooral een zaak van de cliënt zelf is.

Verder blijkt uit de visie dat in november 2007 nog een re-integratietraject vanuit de ziektewet liep en dat verzoeker zelf nog actief naar werk zocht. Daarom zou het UWV voorlopig geen actie ondernemen. Het UWV maakte de afspraak om verzoeker na een paar maanden op te roepen om de situatie te evalueren. Ook werd afgesproken dat zowel verzoeker als de werkcoach zou nagaan of er bepaald werk voor verzoeker te vinden was.

Verzoekers traject eindigde op 22 april 2008.

Op 17 januari 2008 meldde de arbeidsdeskundige de werkcoach dat verzoeker weer in de WIA terecht zou komen. Vanaf dat moment ondernam UWV geen nadere acties meer. Het UWV stelt in de periode van 28 oktober 2008 tot en met september 2009 niets van verzoeker te hebben vernomen. Dit ondanks het feit dat verzoeker op verschillende momenten naar het CWI, thans UWVWerkbedrijf, was verwezen.

Het UWV wees hierbij op de brieven van 15 november 2007 en 11 juni 2008. In de eerste brief werd meegedeeld dat verzoeker, indien hij ondersteuning nodig had om aan het werk te gaan, contact kon opnemen met het CWI of op diverse websites kon kijken.

In de tweede brief stond vermeld dat verzoekers traject was afgerond maar dat dit helaas niet tot betaald werk had geleid. Wel was de kans hierop groter geworden door dat traject. Om na te gaan hoe het UWV verzoeker zou kunnen ondersteunen had de werkcoach het rapport naar de arbeidsdeskundige gestuurd. Die laatste zou bekijken welke mogelijkheden er voor verzoeker waren.

Het UWV erkende dat de interne communicatie niet goed was gegaan. Hierdoor was verzoeker op geen enkel front ondersteuning geboden bij het vinden van werk. De werkcoach had hem hiervoor diverse malen excuses aangeboden. Het UWV achtte de klacht gegrond.

Verder deelde het UWV mee dat het in eerste instantie niet op de klacht over de werkcoach was ingegaan omdat de klacht van verzoeker opgelost zou zijn als de stopzetting van de uitkering teruggedraaid zou worden.

Omdat het functioneren van de werkcoach geen invloed heeft op de duur van de uitkering, had het UWV geen nader onderzoek naar de werkcoach ingesteld.

Met betrekking tot de vraag of het UWV de klacht over de werkcoach gegrond achtte, merkte het UWV op dat naar hun mening dit beantwoord kon worden als de werkcoach zich ervan bewust was dat zij haar taak richting verzoeker moest uitvoeren. Dit bewustzijn was niet aanwezig gedurende de aangewezen periode. Verzoeker had niets van zich laten horen en had het UWVWerkbedrijf niet aangesproken over het gebrek aan ondersteuning.

3. Reactie verzoeker

Verzoeker stelde dat de werkcoach hem nooit meer voor een gesprek had uitgenodigd, ondanks de afspraak in de re-integratievisie.

Verzoeker verwees voorts naar een e-mailbericht van de werkcoach van 5 december 2007, waaruit blijkt dat de werkcoach een afspraak met verzoeker had gemaakt om hem binnen een paar weken op te roepen en de situatie opnieuw te bekijken.

Ook deelde verzoeker mee gedurende de uitkeringsperiode wekelijks bij het UWVWerkbedrijf langs te zijn geweest. Tijdens deze bezoeken zou hij altijd naar zijn werkcoach hebben gevraagd. Verzoeker kreeg constant als antwoord dat deze niet aanwezig was.

Daarnaast had verzoeker gedurende deze periode voortdurend gesolliciteerd.

Pas in het voorjaar van 2009 zag verzoeker zijn werkcoach tijdens een bezoek. Verzoeker sprak de werkcoach vervolgens aan. Deze kon zich hem niet herinneren. Na dit gesprek werd verzoekers dossier aan een andere medewerker overgedragen.

Verzoeker betwist de uitspraak van het UWV dat hij niets heeft ondernomen.

4. Nadere reactie UWV

Gelet op de standpunten van het UWV en verzoeker ten aanzien van de activiteiten van verzoeker, legde de Nationale ombudsman het UWV de vraag voor of het UWV Werkbedrijf een notitie maakt van het feit dat een cliënt is langs geweest en zijn werkcoach wenst te spreken of dat er een terugbelverzoek naar de werkcoach wordt gestuurd.

De reactie van het UWV was als volgt:

"Cliënt heeft in september 2009 voor het eerst contact gezocht met de reïntegratiecoach. Er heeft op die dag geen contact plaatsgevonden, maar er was ook geen afspraak.

Wel was er een gesprek met de onafhankelijk arbeidsadviseur. De onafhankelijke arbeidsadviseur liet weten dat de boosheid van (verzoeker; No) opgelost was en dat geen actie meer nodig was.

Pas toen (verzoeker; No) voor de 2e keer op het Werkplein kwam, is er een gesprek geweest.

Klanten hebben altijd de mogelijkheid om telefonisch, via e-mail of via de balie een afspraak te maken.

Er is echter nooit de melding geweest dat (verzoeker; No) het Werkplein heeft bezocht."

Met betrekking tot het bewustzijn van de taak en verantwoordelijkheid van de werkcoach deelde het UWV mee dat deze bij de werkcoach aanwezig was tot het moment in januari 2008 waarop de arbeidsdeskundige haar inlichtte dat verzoeker in de WIA terecht zou komen en vandaar uit zou worden begeleid. Daarna duurde het tot september 2009, het gesprek met verzoeker, voordat dit bewustzijn weer aanwezig was.

Een aanvraag van verzoeker voor een WWB-uitkering werd afgewezen omdat het vermogen van verzoeker zodanig is dat geen uitkering kan worden verstrekt.

Het UWV gaf aan de klacht ongegrond te achten.

5. Toezegging UWV tijdens de zitting van 2 juni 2010

Verzoeker stuurde een kopie van het proces-verbaal toe van de zitting van 2 juni 2010 die bij de rechtbank had plaatsgevonden. De medewerker van het UWV verklaarde volgens dit proces-verbaal:

"Ik ben bereid los van deze procedure te bekijken of we iets voor eiser kunnen doen. Het punt is dat we ten tijde van het bestreden besluit niet wisten hoe lang de procedure bij de

Ombudsman zou duren. Ik zal overleggen met een andere afdeling. We kunnen kijken of we iets kunnen doen op het terrein van de re-integratie. Een termijn van vier weken lijkt me redelijk. Het is zeer onwaarschijnlijk dat gedurende een langere termijn een WW-uitkering wordt verstrekt, maar misschien zijn er wel mogelijkheden op het punt van de re-integratie".

Op een vraag daarover van de Nationale ombudsman reageerde de medewerker van het UWV als volgt:

"Ik heb op de zitting gezegd dat ik nog eens naar de zaak zal kijken op kantoor, maar heb benadrukt dat ik zeer waarschijnlijk weinig kon doen.

Ik heb toen alle stukken m.b.t. de klachtprocedure gecompleteerd (die waren in de beroepsfase nog niet aanwezig) en daaruit blijkt dat wij in het kader van de klacht van mening waren dat het niet-actief zijn van UWV voor een groot gedeelte de eigen schuld van betrokkene zelf was, nl. betrokkene had ook zelf actie kunnen ondernemen en UWV kunnen bellen.

Ik had begrepen dat de rechtbank uitspraak zou doen na ons onderzoek, maar toen de uitspraak van de rechtbank kwam heb ik inderdaad niets meer gedaan."

6. In reactie op het verslag van bevindingen merkte verzoeker op dat hem was meegedeeld dat hij juist niet in de WIA terecht zou komen.

II Beoordeling

7. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van overheidsinstanties feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering. In deze situatie houdt dit in dat een overheidsinstelling in de afdoeningsbrief naar aanleiding van een klacht in beginsel op alle klachtonderdelen dient in te gaan.

Verzoeker klaagde bij het UWV erover dat zijn werkcoach hem vergeten was en dat hij daardoor niet was begeleid naar werk. Als gevolg hiervan was hij nog steeds werkloos. Verzoeker wilde daarom dat het UWV de bemiddeling zou oppakken en de WW-uitkering zou voortzetten.

Bij het afwickelen van de klacht, verwees het UWV naar de beslissing die op verzoekers bezwaarschrift was genomen: dat het UWVWerkbedrijf onvoldoende re-integratieinspanningen had verricht, kon er niet toe leiden dat de einddatum van de uitkering werd gewijzigd. De uitkering was beëindigd wegens het bereiken van de maximum uitkeringsduur.

Het UWV wees erop dat de klachtenprocedure niet de aangewezen weg was om te toetsen of wet- en regelgeving juist was toegepast. Het UWV onthield zich van een oordeel

over de ingediende klacht.

Het is correct dat een klachtprocedure niet bedoeld is om klachten te behandelen die zien op een besluit waartegen bezwaar en beroep openstaan of open hebben gestaan.

Echter, het UWV gaat met deze conclusie voorbij aan het feit dat verzoekers klacht niet alleen betrekking heeft op de duur van de WW-uitkering maar ook op de handelwijze van de werkcoach. Het is niet juist dat het UWV dit aspect van de klacht niet in behandeling heeft genomen. Het argument dat geen onderzoek naar dit klachtonderdeel is ingesteld omdat het niet kon leiden tot verlenging van de WW-periode, is niet steekhoudend. Ook als het UWV van mening is dat verzoeker uitsluitend ging om verlenging van de WW-termijn, had het op de weg van het UWV gelegen om een en ander met verzoeker af te stemmen zodat er geen onduidelijkheid zou bestaan over de reikwijdte van de klacht.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat de klacht gegrond is wegens schending van het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

8. Het UWV gaf tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman aan dat het op de weg van verzoeker had gelegen om bij het UWVWerkbedrijf te klagen over het gebrek aan begeleiding. Verzoeker zou volgens het UWV gedurende de periode van 28 oktober 2008 tot en met september 2009 niets van zich hebben laten horen.

Verzoeker deelde mee juist elke week naar het Werkplein te zijn gekomen en naar de werkcoach te hebben gevraagd.

Op de vraag of zulke bezoeken en/of het navragen naar de aanwezigheid van de werkcoach wordt vastgelegd, gaf het UWV geen duidelijk antwoord. Uit de reactie leidt de Nationale ombudsman af dat het geen beleid is om alle bezoeken aan een Werkplein vast te leggen. Dat er onder die omstandigheden nooit melding is geweest dat verzoeker het Werkplein heeft bezocht, wil niet zeggen dat verzoeker ook nooit langs is geweest. Tenzij dergelijke bezoeken altijd worden geregistreerd acht de Nationale ombudsman het niet juist dat het UWV zonder meer aannam dat verzoeker geen enkele actie had ondernomen om de werkcoach op diens taak aan te spreken.

Verder blijkt uit het proces-verbaal van de rechtbankzitting dat het UWV bereid is om, los van deze procedure, na te gaan of op re-integratiegebied het UWV nog iets voor verzoeker kan betekenen. Gebleken is dat het UWV deze toezegging niet is nagekomen. In samenhang met bovenstaand oordeel dat het UWV in dit geval niet zonder meer mocht aannemen dat verzoeker geen moeite heeft gedaan om contact met de werkcoach op te nemen, geeft het voorgaande de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWVWerkbedrijf uit Groningen, is gegrond wegens schending van het motiveringsvereiste.

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Raad van Bestuur van Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen in overweging:

om in overleg met verzoeker en / of de gemeente na te gaan welke rol het UWV alsnog kan spelen in de re-integratie van verzoeker.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 30 maart 2010 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer H. uit Groningen, ingediend door Tiebout advocaten uit Groningen, met een klacht over een gedraging van UWVWerkbedrijf uit Groningen.

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

In het kader van het onderzoek werd UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

UWVWerkbedrijf deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

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

INFORMATIEOVERZICHT

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

Verzoeker:

telefoongesprek tussen advocaat verzoeker en medewerker Bureau Nationale ombudsman van 13 april 2010;

brieven van: - 29 maart 2010 met bijlagen

- 5 augustus 2010 met bijlagen en

- 19 oktober 2010 met bijlage

UWV:

Brieven van: - 15 juni 2010

30 juni 2010 en

21 september 2010

2

2010.04292

de Nationale ombudsman