



Rapport

Openbaar Rapport over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen uit Eindhoven.

Datum: 29 juni 2011

Rapportnummer: 2011/198

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) zijn klacht onvoldoende klantgericht heeft afgehandeld, waardoor hij lange tijd in onzekerheid verkeerde of en ja hoe zijn klacht zou worden afgehandeld. Het UWV heeft de verwachtingen die hij van een klachtenprocedure had niet waargemaakt.

Bevindingen en beoordeling

Algemeen

I Bevindingen

Verzoeker heeft als werkgever in het kader van een re-integratietraject een uitkeringsgerechtigde van het UWV begeleid. Verzoeker diende in mei 2010 een klacht in bij het UWV over de wijze waarop het UWV het re-integratietraject met hem, als begeleider, had afgewikkeld. Een afschrift van zijn klachtbrief stuurde verzoeker naar de Nationale ombudsman. Aangezien de interne klachtenprocedure bij het UWV nog liep, attendeerde de Nationale ombudsman het UWV op verzoekers klacht in de veronderstelling dat het UWV de klacht rechtstreeks met verzoeker zou afhandelen. In de interne klachtenprocedure verzocht verzoeker het UWV een persoonlijk gesprek met hem aan te gaan om te kijken of een oplossing mogelijk was. Omdat zijn klacht nog niet was afgehandeld en het UWV niet reageerde op zijn verzoek om een persoonlijk gesprek, wendde verzoeker zich eind augustus 2010 tot de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman vroeg het UWV eind augustus 2010 om de stand van zaken. De Nationale ombudsman wilde weten of verzoeker in het kader van de klachtenprocedure bij het UWV op korte termijn een uitnodiging voor een persoonlijk gesprek tegemoet kon zien. In dat gesprek zouden verzoeker en het UWV het kunnen hebben over de afwikkeling van verzoekers klacht. Het UWV, in de persoon van de klachtenambassadeur, liet de Nationale ombudsman weten dat verzoeker uitgenodigd zou worden voor een persoonlijk gesprek. Dit gesprek vond op 15 oktober 2010 plaats. In het gesprek tussen verzoeker en het UWV werd afgesproken dat verzoeker alsnog een schriftelijke bevestiging zou krijgen van de plaatsing van de uitkeringsgerechtigde die hij had begeleid tijdens het re-integratietraject. Ook zegde het UWV in het persoonlijke gesprek toe dat de factuur voor het begeleiden in het kader van het re-integratietraject voldaan zou worden. Tevens zou het UWV beoordelen of verzoeker recht had op vergoeding van de wettelijke rente over de door hem ingediende factuur. De factuur werd in november 2010 voldaan. Eind januari 2011 ontving verzoeker de plaatsingsbrief en een vergoeding voor de wettelijke rente. Ook kreeg hij een vergoeding voor de kosten die hij tijdens de klachtenprocedure heeft moeten maken. Verzoeker beschouwde de zaak daarmee eind januari 2011 als afgehandeld. Voor een gedetailleerde, chronologische, beschrijving van hetgeen in het kader van de

klachtenprocedure is gebeurd, zie Achtergrond onder 1. De betrokken klachtenambassadeur heeft gereageerd op de chronologische beschrijving. De integrale reactie van de klachtenambassadeur is opgenomen in dit rapport (zie Achtergrond onder 2).

II Beoordeling

De gedraging waarover verzoeker klaagt is dat het UWV onvoldoende klantgericht heeft gehandeld bij het afhandelen van zijn klacht, waardoor hij geen zekerheid had dat zijn klacht naar behoren zou worden afgehandeld.

Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens overheidsinstanties door die overheidsinstanties worden gehonoreerd. Dit impliceert dat een burger, die een klacht indient bij het UWV erop mag vertrouwen dat zijn klacht binnen een redelijke termijn wordt afgehandeld en dat toezeggingen die een klachtenambassadeur in het kader van de klachtafhandeling doet ook worden nagekomen. Dat is de enige manier waarop een burger de (rechts)zekerheid krijgt dat zijn klacht serieus en adequaat door het UWV wordt opgepakt en afgehandeld.

Uit de chronologische beschrijving van hetgeen in de klachtenprocedure is gebeurd (Achtergrond onder 1) blijkt dat het veel voeten in de aarde heeft gehad voordat de klacht van verzoeker werd afgehandeld. Zowel verzoeker als de Nationale ombudsman hebben verschillende keren het UWV, in de persoon van de klachtenambassadeur, moeten herinneren aan in de klachtenprocedure gedane toezeggingen. De klachtenambassadeur heeft laten weten waarom de afhandeling van de klacht zo lang op zich heeft laten wachten (Achtergrond onder 2). De klachtenambassadeur steekt daarbij ten aanzien van bepaalde punten de hand in eigen boezem door aan te geven dat de voortgang beter gemonitord had moeten worden. De Nationale ombudsman heeft waardering voor het feit dat de klachtenambassadeur heeft aangegeven zich de kritiek aan te trekken en naar aanleiding van deze zaak in de toekomst meer gebruik zal maken van de digitale bewakingsmogelijkheden. Ook waardeert de Nationale ombudsman het dat de klachtenambassadeur naar aanleiding van onderhavige zaak het initiatief heeft genomen om te komen tot een UWV-brede regeling over hoe om te gaan met schadeclaims gericht aan de afdeling Inkoop en Re-integratie en het UWV WERKbedrijf.

De reactie van de klachtenambassadeur illustreert echter ook dat de interne organisatie niet altijd voldoende is gericht op een vlotte en correcte afhandeling van klachten. Een aantal voorbeelden hiervan is dat het lang duurt voordat duidelijk wordt welke afdeling de schadeclaim van verzoeker moet beoordelen. Dat het UWV WERKbedrijf toezegt de wettelijke rente op 10 december 2010 te hebben berekend, maar de klachtenambassadeur op 9 december 2010 laat weten dit toch niet te kunnen berekenen. Andere voorbeelden zijn dat de brief betreffende de plaatsing die 10 december 2010 verzonden zou zijn, verzoeker begin januari 2011 nog niet heeft bereikt. En dat diezelfde brief vervolgens wordt

gerectificeerd, maar dat later blijkt dat die brief toch niet gerectificeerd had moeten worden.

De reactie van de klachtenambassadeur toont aan dat de klachtenambassadeur, bij het afhandelen van een klacht, afhankelijk is van de medewerking van UWV-medewerkers in de regio. De Nationale ombudsman heeft begrip voor die positie van de klachtenambassadeur. Echter, de klachtenambassadeur is bij het UWV de aangewezen persoon om de regie te voeren bij de afhandeling van klachten. Die regie was in deze zaak onvoldoende aanwezig. Verzoeker is gedurende de periode van klachtbehandeling menig keer in onzekerheid gelaten over de verdere afwikkeling van zijn zaak. Dit is niet hoe een klacht behandeld zou moeten worden. Een klacht is een signaal, waarbij de indiener van die klacht de zekerheid moet hebben dat zijn klacht met de vereiste zorgvuldigheid en de nodige voortvarendheid opgepakt wordt en dat gedane toezeggingen worden nagekomen. Klantgerichtheid/dienstverlening richting de burger moet ook van toepassing zijn in de klachtenprocedure.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV uit Eindhoven, is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman een UWV-brede regeling heeft getroffen over hoe om te gaan met schadeclaims gericht aan de afdeling Inkoop en Re-integratie en het UWV WERKbedrijf.

Onderzoek

De Nationale ombudsman ontving een verzoekschrift van de heer D. uit Eindhoven, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) uit Eindhoven.

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

In het kader van het onderzoek werd betrokkenen verzocht op de bevindingen te reageren.

De reacties van UWV en klachtenambassadeur gaven aanleiding het verslag van bevindingen op een enkel punt te wijzigen/aan te vullen.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Achtergrond

Chronologie

Verzoeker dient 17 mei 2010 klacht in bij het UWV, afdeling Inkoop en Re-integratie.

UWV Klachtenbureau bevestigt op 26 mei 2010 ontvangst van klacht.

UWV stuurt op 16 juni 2010 vertragingsbericht naar verzoeker.

UWV stuurt op 7 juli 2010 nogmaals vertragingsbericht naar verzoeker.

Verzoeker stuurt op 29 juli 2010 brief naar Klachtenbureau met verzoek om persoonlijk gesprek. Door UWV gestelde behandelingstermijn voor klacht is inmiddels verlopen.

Nationale ombudsman attendeert UWV op 30 juli 2010 op verzoek van verzoeker om persoonlijk gesprek.

Verzoeker deelt Nationale ombudsman op 23 augustus 2010 mee dat hij nog niets van UWV heeft gehoord.

Nationale ombudsman verzoekt klachtenambassadeur van UWV op 30 augustus 2010 aan te geven of alsnog persoonlijk gesprek met verzoeker gepland wordt.

Op 7 september 2010 rappelleert Nationale ombudsman Klachtenbureau, omdat verzoeker nog niets heeft vernomen van UWV over een persoonlijk gesprek.

Op 10 september 2010 belt klachtenambassadeur met verzoeker en zegt toe na te gaan op welke data een gesprek tussen klachtenambassadeur, betrokken adjunct vestigingsmanager van UWV en verzoeker kan plaatsvinden. Klachtenambassadeur zegt toe uiterlijk 16 september data aan verzoeker voor te leggen.

Verzoeker laat Nationale ombudsman op 20 september 2010 weten nog niets van UWV gehoord te hebben.

Nationale ombudsman belt op 22 september 2010 met klachtenambassadeur die erkent toezegging niet nagekomen te zijn. Er zullen alsnog data voor persoonlijk gesprek gepland worden en verzoeker wordt uiterlijk die dag (22 september) geïnformeerd.

Op 25 september 2010 laat verzoeker weten nog steeds geen data van UWV vernomen te hebben.

Nationale ombudsman rappelleert op 28 september 2010 klachtenambassadeur met verzoek per ommegaande te reageren.

Op 30 september 2010 neemt klachtenambassadeur contact op met Nationale ombudsman en geeft aan nog geen data te hebben kunnen regelen omdat betrokken vestigingsmanager op vakantie is. Klachtenambassadeur erkent dat verzoeker tussenbericht had moeten krijgen. Klachtenambassadeur zegt toe verzoeker alsnog uiterlijk 1 oktober 2010 te zullen bellen.

Op 1 oktober 2010 doet Klachtenambassadeur verzoeker voorstel om op 15 oktober 2010 een persoonlijk gesprek aan te gaan.

Gesprek vindt op 15 oktober 2010 plaats tussen verzoeker, Klachtenambassadeur, vestigingsmanager en accountmanager van de afdeling Inkoop en Re-integratie.

Op 3 november 2010 laat verzoeker Nationale ombudsman weten dat UWV hem de dag van het gesprek (15 oktober 2010) nog zou bellen over verdere afwikkeling. Hij is niet gebeld.

Verzoeker liet weten sinds 18 oktober 2010 te proberen in telefonisch contact te komen met klachtenambassadeur en vestigingsmanager, maar ondanks zijn terugbelverzoeken is dit nog niet gelukt. Accountmanager heeft hij al wel gesproken, maar deze had nog geen uitsluitsel over de zaak.

Op 4 november 2010 verzoekt Nationale ombudsman hoofd van Klachtenbureau om aandacht voor zaak van verzoeker. Na persoonlijk gesprek van 15 oktober 2010 heeft verzoeker nog steeds geen duidelijkheid gekregen over de verdere afwikkeling.

Op 9 november 2010 dient verzoeker bij afdeling Inkoop en Re-integratie van UWV claim in voor gemaakte kosten tijdens de klachtenprocedure. Een afschrift stuurt hij aan klachtenambassadeur.

Op 10 november 2010 bericht klachtenambassadeur Nationale ombudsman dat op 10 november telefonisch contact is gelegd met verzoeker. Verzoeker is in telefoongesprek toegezegd dat betaling van zijn factuur is verricht. Over de vergoeding van wettelijke rente en de bevestiging van plaatsing van zijn cliënte wordt hij nog geïnformeerd. De door verzoeker ingediende claim moet nog beoordeeld worden. Klachtenambassadeur zegt toe Nationale ombudsman over de verdere afwikkeling te informeren.

Verzoeker laat klachtenambassadeur op 24 november 2010 weten nog niets gehoord te hebben over bevestiging van plaatsing en vergoeding van de wettelijke rente. Ook over zijn claim heeft hij nog niets gehoord. Zijn factuur voor kosten gemaakt tijdens het re-integratietraject is inmiddels wel voldaan.

Op 24 november 2010 laat klachtenambassadeur verzoeker per e-mail weten dat wettelijke rente wordt berekend en dat hij daar 25 november 2010 over geïnformeerd wordt. Zijn verzoek om vergoeding van kosten is in behandeling genomen. Klachtenambassadeur geeft verder aan intern navraag te doen waarom hij nog geen bevestiging van plaatsing heeft ontvangen. Klachtenambassadeur laat verzoeker weten dat hij op 29 of 30 november 2010 over stand van zaken rondom plaatsing zal worden geïnformeerd.

Op 6 december 2010 schrijft verzoeker Nationale ombudsman dat hij nog steeds geen bevestiging van plaatsing heeft ontvangen. Ook over de wettelijke rente heeft hij niets vernomen. Ook op zijn verzoek om kostenvergoeding heeft hij nog niets gehoord.

Nationale ombudsman rappelleert op 6 december 2010 klachtenambassadeur.

Op 8 december 2010 geeft klachtenambassadeur aan dat verzoek om vergoeding van kosten in behandeling is maar dat er uiterlijk 10 december 2010 wordt beslist. Zo ook over de wettelijke rente. Bevestiging van plaatsing zou verzonden moeten worden door adjunct vestigingsmanager van UWV. Klachtenambassadeur zegt toe hem te verzoeken dit alsnog in orde te maken. Klachtenambassadeur zegt toe strakker op de afhandeling van de klacht toe te zien.

Op 9 december 2010 bericht klachtenambassadeur dat verzoek om vergoeding van wettelijke rente formeel wordt behandeld door het UWV en dat er voor het einde van het jaar op dit punt beslist wordt. Ook verzoek om kostenvergoeding wordt voor einde van het jaar afgewikkeld. Bevestiging van plaatsing wordt in de week van 13 december 2010 aan verzoeker gezonden. Nationale ombudsman verzoekt klachtenambassadeur hem te informeren zodra over wettelijke rente en kostenvergoeding is beslist.

Op 16 december 2010 informeert klachtenambassadeur Nationale ombudsman dat bevestiging van plaatsing op 10 december 2010 aan verzoeker is gezonden.

Verzoeker bericht Nationale ombudsman op 6 januari 2011 dat hij bevestiging van plaatsing nog steeds niet heeft ontvangen. Ook over wettelijke rente en kostenvergoeding

heeft hij nog niets gehoord.

Op 7 januari 2011 benadert Nationale ombudsman wederom klachtenambassadeur met verzoek om stand van zaken.

Op 14 januari 2011 verzoekt Nationale ombudsman de behandelaar bij het Klachtenbureau om met hoofd van Klachtenbureau te overleggen hoe deze zaak alsnog op korte termijn afgewikkeld kan worden nu klachtenambassadeur niet op rappel van 7 januari 2011 heeft gereageerd.

Klachtenambassadeur laat Nationale ombudsman op 17 januari 2011 weten dat op 12 januari 2011 alsnog de bevestiging van plaatsing aan verzoeker is gestuurd, omdat gebleken is dat op 10 december een verkeerde bevestiging van plaatsing aan verzoeker is gestuurd.

Op 18 januari 2011 belt klachtenambassadeur Nationale ombudsman. Klachtenambassadeur laat weten dat intern is meegedeeld dat op 10 december 2010 per abuis een afwijzing van de plaatsing aan verzoeker is gestuurd. Het betreft hier een eerdere afwijzing, die opnieuw naar verzoeker is gestuurd. Om die reden heeft UWV op 12 januari 2011 alsnog bevestiging van plaatsing naar verzoeker gestuurd, maar hierop stond een verkeerd BSN van de uitkeringsgerechtigde. Klachtenambassadeur zegt toe ervoor te zorgen dat verzoeker alsnog de juiste plaatsingsbrief krijgt. Ook deelt ambassadeur mee dat nog die week beslist zal worden over de kostenvergoeding. Beslissing over wettelijke rente zal binnen twee weken worden genomen. Nationale ombudsman benadrukt nogmaals dat afhandeling van zaak te lang duurt en verzoekt klachtenambassadeur de zaak desnoods een niveau hoger te beleggen.

Klachtenambassadeur geeft op 20 januari 2011 aan dat plaatsingsbrief van 10 december 2010 toch juist was en stuurt Nationale ombudsman een afschrift. Volgens klachtenambassadeur is brief van 10 december wel verzonden maar om onbekende reden niet bij verzoeker aangekomen. De brief van 12 januari 2011 is trouwens onjuist. Verzoeker zal in week van 25 januari 2011 hierover nog per brief geïnformeerd worden door UWV. Hoogte van wettelijke rente en kostenvergoeding zijn inmiddels vastgesteld. In week van 25 januari zullen bedragen worden overgemaakt aan verzoeker. Bovendien zal verzoeker hierover een beslissing krijgen van het UWV. Klachtenambassadeur zegt toe Nationale ombudsman afschriften te sturen van brieven die aan verzoeker gezonden worden.

Op 31 januari 2011 bericht verzoeker Nationale ombudsman nog geen betaling en geen brieven ontvangen te hebben van UWV. Nationale ombudsman zoekt wederom contact met klachtenambassadeur.

Op 2 februari 2011 laat klachtenambassadeur weten dat op 27 januari 2011 een brief aan verzoeker is gezonden met berekening van wettelijke rente en een kopie van plaatsingsbrief van 10 december 2010. Verzoeker wordt hierin ook geïnformeerd over de kostenvergoeding. Betaling zal op korte termijn plaatsvinden. Klachtenambassadeur zegt toe Nationale ombudsman een afschrift van de brief toe te sturen, zodra die voorhanden is.

Op 9 februari 2011 laat verzoeker Nationale ombudsman weten dat hij brief en betaling van UWV heeft ontvangen.

Nationale ombudsman verzoekt klachtenambassadeur op 16 februari 2011 om afschrift van brief die op 27 januari 2011 aan verzoeker is gestuurd. Klachtenambassadeur heeft immers toegezegd afschrift te sturen.

Op 4 maart 2011 zegt klachtenambassadeur toe afschriften naar Nationale ombudsman te sturen op 9 maart 2011. Ambassadeur was in veronderstelling dat betrokken afdeling deze stukken al aan Nationale ombudsman had gestuurd.

Na nogmaals een rappel te hebben verzonden, krijgt Nationale ombudsman op 13 april 2010 de stukken van klachtenambassadeur, die aangeeft deze stukken op 8 april 2011 van de betrokken afdeling gekregen te hebben. Stukken waren niet eerder in digitale dossier verwerkt.

Reactie UWV en klachtenambassadeur van 1 juni 2011

Wij sluiten ons geheel aan bij de reactie van klachtenambassadeur.

Op bepaalde momenten had strakker toegezien kunnen worden op de nakoming van afspraken. Voor bepaalde vertragingen zijn anderzijds wel verklaringen te geven. Mede naar aanleiding van deze klacht heeft onze klachtenambassadeur er voor gezorgd dat er een nieuw proces is ingeregeld.

Onderstaand treft u de integrale reactie van de klachtenambassadeur aan.

"Hieronder een beschrijving van wat er heeft plaatsgevonden in de behandeling van de klacht van verzoeker. Feitelijk gezien is er een goed gesprek geweest en zijn er naar tevredenheid van iedereen afspraken gemaakt. De uitvoering van deze afspraken is echter niet goed verlopen. Dit is enerzijds te wijten aan het feit dat er geen platform voor het behandelen van schadeclaims zoals door klant ingediend, voor IR/Werkbedrijf bestond binnen UWV. Mede nav escalatie van deze klacht is dat nu wel ingeregeld. Anderzijds zijn mbt de administratieve verwerking bij UWV Werkbedrijf toezeggingen gedaan die daarna niet, of niet binnen de gestelde termijn, waargemaakt konden worden.

Kijkend naar mijn rol als klachtenambassadeur kan ik aangeven, dat ik op momenten strakker had kunnen toezien op de nakoming van toezeggingen, zowel door de divisies als

die van mezelf. Met name de afhandeling van de correspondentie door UWV Werkbedrijf inzake de geboden oplossingen had ik strakker kunnen monitoren. Ik heb mij dit aangetrokken en maak inmiddels meer gebruik van de digitale bewakingsmogelijkheden in KAS (Toezeggingen)

Mijn bevindingen:

De klacht is in mei 2010 door klager ingediend bij de afdeling IR en in een brief door de districtsmanager IR afgehandeld. Hierna heeft klager zich gewend tot de No (Nationale ombudsman), en is de klacht op 26 mei 2010 door het klachtenbureau geregistreerd en in behandeling genomen. Hierbij is in de ontvangstbevestiging aan klager gevraagd of deze gehoord wilde worden. Deze heeft daarvan geen gebruik gemaakt omdat hij een toelichting niet nodig achtte. Dit bevestigde klager in een brief d.d. 29 juli 2010 aan het klachtenbureau. Klager geeft in die brief aan nu wel gehoord te willen worden. De klachtenambassadeur wordt hiervan op de hoogte gesteld. Op 31 augustus 2010 wordt de kenbaarheidsklacht van de No in het klachtdossier geregistreerd. Vanaf dat moment is de klachtenambassadeur partijen gaan benaderen voor een hoorzitting.

Op 8 en 9 september 2010 tracht de klachtenambassadeur telefonisch contact te krijgen met klager via diens kantoor. Op 10 september 2010 spreekt de klachtambassadeur klager. In dat gesprek bevestigt klager nogmaals afgezien te hebben van een hoorgesprek. Op het voorstel van de klachtenambassadeur om een driegesprek te laten plaatsvinden tussen de adjunct vestigingsmanager van het Werkbedrijf, klager zelf en de klachtenambassadeur reageert klager instemmend.

Klachtenambassadeur gaat datavoorstellen bespreken met het Werkbedrijf. Daarbij wordt aangegeven dat het wenselijk is dat ook de betrokken accountmanager van IR aansluit, zodat het aspect van de niet betaalde factuur ook kan worden meegenomen.

Klachtenambassadeur doet daarbij toezeggingen over de datum waarop de data bekend zijn. Deze toezeggingen worden niet waargemaakt wat mede te herleiden is op de vakantieperiode waarbij niet alle betrokkenen bij het gesprek bereikt kunnen worden.

Op 1 oktober 2010 is met alle betrokkenen overeenstemming bereikt en doet de klachtenambassadeur het voorstel om op 15 oktober 2010 het gesprek te laten plaatsvinden. Op 15 oktober 2010 vindt het gesprek plaats en worden afspraken gemaakt over het vervolgtraject, (aan de hand van bijgestelde feiten opnieuw beoordelen van de plaatsing, bij positieve beoordeling de betaling van het traject en de bevestiging daarvan middels een brief, dit alles door de afdeling IR). Daarbij wordt aan klager de vraag gesteld of hiermee de onvrede is weggenomen, hetgeen hij beaamt. Van het gesprek wordt een verslag gemaakt dat aan klager wordt toegezonden. De afdeling IR, in overleg met het UWV Werkbedrijf, beoordeelt de aanvraag voor betaling van de plaatsing opnieuw.

Op 9 november 2010 dient klager bij de afdeling IR een schadeclaim in voor de gemaakte kosten. Een afschrift daarvan stuurt hij aan de klachtenambassadeur. Op 10 november vindt de betaling van de plaatsingsfactuur plaats. De klachtenambassadeur heeft hierover contact met klager en deelt mede dat deze betaling is verricht. Dit zal hem door UWV Werkbedrijf nog schriftelijk worden meegedeeld, waarbij tevens de plaatsing door het RIB (re-integratiebureau) van klager, en de betaling van de wettelijke rente zal worden bevestigd. Klachtenambassadeur deelt klager mede dat zijn schadeclaim zal worden beoordeeld.

10 november 2010 – 9 december 2010

Klachtenambassadeur verneemt van de afdeling IR dat deze geen kosten vergoedt omdat de primaire afwijzing van de plaatsing en daarmee het plaatsingsbudget is gedaan door UWV Werkbedrijf. Klachtenambassadeur legt de claim voor bij de betrokken vestiging van UWV Werkbedrijf. Daar wordt de mogelijkheid tot vergoeding onderzocht maar dit stuit o.a. op het probleem dat UWV Werkbedrijf geen budget heeft voor dergelijke vergoedingen. Klachtenambassadeur legt de schadeclaim voor aan de afdeling Klant en Service die echter niet de veroorzaker is van de door klager opgevoerde kosten.

Klachtenambassadeur escaleert vervolgens de problematiek inzake het beoordelen en betalen van schadeclaims ingediend bij UWV Werkbedrijf binnen de organisatie, via het Hoofd klachtenbureau, aan de hand van twee No zaken: onderhavig dossier en uw nummer 2010.02093. Hieruit volgt dat binnen UWV een landelijke afdeling wordt aangewezen waar deze verzoeken gaan worden behandeld zodat zij niet onnodig gaan rondzingen in de organisatie en de benodigde professionele aandacht krijgen. Dit proces is in de tweede helft van februari 2011 ingericht.

Onderwijl dringt de klachtenambassadeur bij Werkbedrijf en IR aan op ondanks de praktische bezwaren toch een spoedige oplossing te zoeken voor het gerezen probleem. De adjunct vestigingsmanager van UWV Werkbedrijf geeft aan de toekenning van de wettelijke rente samen met de toekenning van de plaatsing in één brief aan klager te willen bevestigen. Klachtenambassadeur krijgt van UWV Werkbedrijf de toezegging dat de wettelijke rente op 10 december zal zijn berekend. UWV Werkbedrijf laat echter op 9 december weten dat de berekening wettelijke rente niet door henzelf kan worden gedaan maar op een uitkeringsafdeling plaats moet vinden. Dit zal voor het einde van het jaar zijn. Klachtenambassadeur dringt bij Werkbedrijf aan op separate behandeling van de plaatsingsbrief omdat dit anders te lang uitblijft.

Op 10 december 2010 bevestigt Werkbedrijf de plaatsing aan klager. Op 16 december wordt klachtenambassadeur hierover geïnformeerd en deze geeft dit door aan de No. Deze brief is echter 6 januari 2011 nog niet door klager ontvangen. Klachtenambassadeur doet navraag bij Werkbedrijf, verneemt dat de brief op 10 december 2010 wel is verzonden. Deze zou gerespectueerd moeten worden hetgeen op 12 januari 2011 gebeurt. Hierna laat Werkbedrijf weten dat in de tweede brief een fout is geslopen en de brief van

10 december wel correct was. Deze handelswijze getuigt ook volgens de klachtenambassadeur van grote onzorgvuldigheid. Klachtenambassadeur informeert de No over de plaatsingsbrieven op 20 januari 2011 en geeft tevens aan dat de hoogte van de wettelijke rente en onkostenvergoeding is vastgesteld. De betaling zal plaatsvinden in de week van 25 januari 2011 en klager wordt hierover geïnformeerd door het Werkbedrijf. Op 27 januari 2011 stuurt UWV Werkbedrijf hierin een schriftelijke bevestiging aan klager.

Op 4 maart 2011 zegt klachtenambassadeur toe de aan klager toegezonden stukken ook aan de No toe te zenden. Klachtenambassadeur vraagt deze herhaalde malen op bij UWV Werkbedrijf, maar ontvangt deze pas op 8 april 2011. De stukken waren door UWV Werkbedrijf niet eerder in het digitale dossier verwerkt en derhalve niet beschikbaar."

Wij vertrouwen erop u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.