



Rapport

Openbaar Klacht over UWVWerkbedrijf uit Amsterdam.

Datum: 29 juli 2011

Rapportnummer: 2011/217

KLACHT

Verzoekster klaagt erover dat het UWV Werkbedrijf te Amsterdam haar klacht gegrond heeft verklaard maar daar onvoldoende gevolgen aan verbindt.

Bevindingen en beoordeling Bevindingen

Kern van het geschil is de vraag of het UWV verzoekster beloofd heeft om zowel de beginners- als de costumièreopleiding te vergoeden of alleen de beginnersopleiding. Het lesgeld bedroeg € 30 per maand. Door de cursussen versneld te volgen, kan verzoekster beide cursussen in 1,5 jaar tijd afronden in plaats van alleen één cursus in 1,5 jaar tijd. Meerkosten voor het volgen van twee cursussen in een versneld tempo is € 165.

In het kader van verzoeksters re-integratie kwam ter sprake dat het UWV mogelijk opleidingen/cursussen zou vergoeden. In een e-mail van 10 november 2009 deed verzoeker navraag hierover bij de werkcoach van het UWV. In dit e-mailbericht deelde verzoekster tevens mee een kennismakingsgesprek te hebben met een bedrijf dat perfect aansloot op hetgeen zij had gedaan.

De werkcoach gaf hierop aan altijd open te staan voor een gesprek of suggesties. Ook deelde de werkcoach mee dat scholing gericht moest zijn op een branche/functie waarin werk te vinden was en dat scholing pas aan de orde kwam als de kans op werk in verzoeksters eigen richting nihil was.

Verzoekster e-mailde de werkcoach vervolgens dat zij een geschikte opleiding had gevonden die op haar toekomstige werk aansloot. Zij mailde de link van de website aan de werkcoach en vroeg de werkcoach of de opleiding door het UWV vergoed zou worden.

Als bijlage stuurde verzoekster een overzicht van de prijzen en de cursusinhoud.

Omdat de werkcoach in de bijlage alleen zag wat de opleiding per maand kostte, vroeg de werkcoach verzoekster om een offerte.

Verzoekster nam daarop contact op met de cursusleidster. Deze beloofde een offerte op te stellen maar zou erop hebben gewezen dat het moeilijk was in te schatten hoe lang iemand over de cursus zou doen. De duur van de cursus was afhankelijk van de tijd die een cursist erin zou kunnen steken en de snelheid waarmee de cursist de stof zou oppakken.

Verzoekster had een afspraak gemaakt met de cursusleidster om na te gaan of een tijdspad kon worden vastgesteld, op grond waarvan een offerte kon worden gemaakt. Het voorgaande deelde verzoekster mee aan de werkcoach. Ook deelde zij mee dat zij op 1 januari 2010 zou kunnen beginnen met de cursus.

De werkcoach begreep de mededeling van de cursusleidster en antwoordde verzoekster dat zij slechts een richtlijn wilde.

Op 15 december 2009 had verzoekster een gesprek met de werkcoach. Tijdens dit gesprek overhandigde verzoekster een offerte c.q. globale begroting van de beoogde cursus.

De offerte vermeldde onder meer de hoogte van het lesgeld voor de begin cursus/costumiëre cursus, de kosten voor het boek en de inschrijving, welke kosten niet inbegrepen waren, wat de verdere kosten waren en de gemiddelde opleidingsduur.

Gedurende de cursus vroeg verzoekster of zij in aanmerking kon komen voor vergoeding van een naaimachine en een overlockmachine. Via de cursusleidster zou zij een flinke korting kunnen krijgen.

Verzoekster gaf aan de cursus versneld te doen maar dat het naai-technische gedeelte stagneerde.

De werkcoach deelde daarop mee deze kosten niet te zullen vergoeden gelet op het re-integratiebudget. De werkcoach kon en mocht alleen de beginnersopleiding betalen en het UWV zou dat reeds betaald hebben. Bovendien was er sprake van een proefplaatsing.

Verzoekster was het er niet mee eens en e-mailde de werkcoach dat zij de opleiding versneld volgde om ook in aanmerking te komen voor de financiering van het tweede gedeelte, de costumièreopleiding.

In haar e-mail van 10 maart 2010 schreef verzoekster dat de afspraak was:

"... Alleen het eerste jaar (Begin cursus en evt. Costumiëre wanneer ik dit jaar zal starten) wordt betaald door het UWV. Zo hadden we dat besproken, toch? ..."

Verder gaf verzoekster aan dat de proefplaatsing naar haar mening los stond van het volgen van een opleiding om te re-integreren op de arbeidsmarkt.

Verzoekster diende daarna een klacht in bij het UWV. Op 21 april 2010 handelde het UWV verzoekster klacht af. Hierin vatte het UWV verzoeksters klacht als volgt samen:

" ... Met uw werkcoach heeft u een extern re-integratietraject afgesproken. Na de start kreeg u te horen dat dit traject niet kan worden voortgezet. Dit is in strijd met toezeggingen die aan u zijn gedaan en verwachtingen die bij u zijn gewekt. U vindt deze gang van zaken onbehoorlijk en u wenst dat u het traject alsnog kunt volgen en afmaken."

Het UWV gaf aan de gevoelens van verzoekster te begrijpen over het stopzetten van (de financiering van) het externe re-integratietraject maar tevens dat het budget niet toereikend was door de toename van het aantal werklozen. Niettemin achtte het UWV de klacht over

de wijze waarop het met deze problematiek was omgegaan gegrond.

In reactie op het onderzoek van de Nationale ombudsman liet de werkcoach weten dat in haar beleving zij verzoekster vanaf het eerste moment mondeling duidelijk had gemaakt dat alleen de beginnersopleiding zou worden vergoed. Er zou nooit een offerte zijn geleverd voor de costumièreopleiding. Wel was erover gesproken maar omdat het op dat moment nog niet voldoende concreet was, stelde de werkcoach nooit een toezegging te hebben gedaan. De werkcoach had daarbij afgewogen dat verzoekster met een proefplaatsing was begonnen op dat vakgebied en dat de beginnersopleiding voldoende zou zijn om uit te stromen, hetgeen het geval was.

Verzoekster zou van het voorgaande op de hoogte zijn, gelet op hetgeen zij in haar e-mail van 10 maart 2010 had geschreven.

Nadat de Nationale ombudsman van verzoekster een kopie van de offerte en de tussen haar en de werkcoach gevoerde e-mailwisseling had ontvangen, stuurde hij deze naar het UWV. Gelijktijdig stelde hij een paar aanvullende vragen aan het UWV.

Het antwoord van de werkcoach met betrekking tot het al dan niet vergoeden van de opleiding was:

" ... Op de globale begroting wordt inderdaad de costumière opleiding wel genoemd. Aangezien de offerte een globale begroting betrof en er geen begin of einddatum bekend was heb ik officieel nooit vastgelegd dat mw. toestemming zou krijgen voor de costumière opleiding.

Mevrouw zou gaan starten met de beginnersopleiding en proberen om deze in juni af te ronden. Voor mij was dit vooraf moeilijk in te schatten of dit haalbaar was. Mocht mw. dit inderdaad wel halen dan zou ik kijken of het financieren van een costumière opleiding nog mogelijk was. Op het moment dat dit alles speelde was er nog geen sprake van een beperkte inzet van de reïntegratie budgetten.

Ik heb geen telefoonnotitie of e-mailbericht waaruit blijkt dat ik geen toezegging heb gedaan. Echter ook geen telefoonnotitie of e-mailbericht waarin ik wel een toezegging heb gedaan. ..."

Het verzoek vanuit de Nationale ombudsman om te overwegen de meerkosten te vergoeden wees het UWV af, onder verwijzing naar de alinea in verzoeksters e-mail. Verder wees het UWV erop dat de veranderende regelgeving omtrent de mogelijkheden van het vergoeden van opleidingen/cursussen c.q. tijdig aan verzoekster zou zijn gecommuniceerd.

Beoordeling

Het redelijkheidsvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

Hieruit vloeit voort dat niet alleen de belangen maar ook de gedragingen van de betrokken partijen onderdeel van de afweging behoren uit te maken.

Het UWV weigert vooralsnog de meerkosten van de tweede opleiding ad € 165 te voldoen omdat verzoekster op de hoogte zou zijn geweest van het feit dat alleen de beginnersopleiding zou worden vergoed. Als bewijs hiervoor haalt het UWV aan wat verzoekster in een e-mailbericht van 10 maart 2010 heeft geschreven:

"... Alleen het eerste jaar (Begincursus en evt. Costumière wanneer ik dit jaar zal starten) wordt betaald door het UWV. Zo hadden we dat besproken, toch? ..."

Het voorgaande kan inderdaad op die wijze worden opgevat. Echter, de Nationale ombudsman is van oordeel dat deze zinsnede ook op een andere wijze kan worden geïnterpreteerd: niet alleen het eerste jaar wordt door het UWV betaald maar ook de costumièreopleiding wordt vergoed, wanneer zij in dat jaar begint met de opleiding. Met het toesturen van het verslag van bevindingen heeft de Nationale ombudsman verzoekster gevraagd of zij de costumière-opleiding nog had gevolgd. Verzoekster heeft hierop een bevestigend antwoord gegeven. Zij voegde daaraan toe dat het een must is om breder opgeleid te zijn om werk te kunnen vinden. De basiscursus alleen heeft voor haar geen toegevoegde waarde.

Afgezien van de vermelding in het desbetreffende e-mailbericht, is vooral mondeling over het traject gesproken.

De werkcoach geeft toe dat zij de gemaakte afspraken niet schriftelijk heeft vastgelegd en bevestigd. Door dit na te laten is ruimte ontstaan voor onderhavige discussie.

Het gevolg van dit verzuim was merkbaar tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman.

De werkcoach deelde in eerste instantie mee geen belofte te hebben gedaan over de costumièreopleiding omdat het niet concreet genoeg was. Wat meespeelde was de situatie dat verzoekster met een proefplaatsing was begonnen.

Nadat een kopie van de globale begroting was toegestuurd, erkende de werkcoach dat de costumièreopleiding wel genoemd werd. De werkcoach meldde toen dat, aangezien de offerte een globale begroting betrof en er geen begin- of einddatum bekend was, zij *nooit officieel had vastgelegd* dat verzoekster toestemming zou krijgen voor de costumièreopleiding. De werkcoach zou kijken of het financieren van deze opleiding nog mogelijk zou zijn als verzoekster de beginnersopleiding in juni 2010 zou afronden. Op dat moment was de problematiek van de overschrijding van de re-integratiebudgetten voor

2010 nog niet aan de orde.

De Nationale ombudsman kan de gedachtegang volgen dat het UWV niet zonder meer akkoord gaat met het vergoeden van een opleiding wanneer er nog geen concrete plannen zijn of er onduidelijkheden bestaan over de duur van de opleiding en de daarmee verbonden kosten. Dit neemt niet weg dat als besproken is dat onder bepaalde voorwaarden vergoeding aan de orde is, zowel de afspraak als de gestelde voorwaarden ook schriftelijk horen te worden vastgelegd.

Partijen kunnen dan, indien nodig, terugvallen op die schriftelijke afspraken. Het vastleggen van afspraken is ook van belang voor het geval de desbetreffende medewerker later niet meer bij het UWV werkzaam is. Dit maakt onderdeel uit van een zorgvuldige dossiervorming, hetgeen een belangrijke taak is van een medewerker van een overheidsinstantie.

De vraag is of het UWV op basis van het voorgaande in alle redelijkheid het verzoek om de meerkosten te voldoen kon afwijzen.

De Nationale ombudsman komt tot de conclusie dat dit niet het geval is.

Allereerst geeft de werkcoach aan dat in haar beleving alleen beloofd was de beginnersopleiding te vergoeden. Duidelijk is dat de beleving van verzoekster een andere is.

Vervolgens verwijst het UWV naar een e-mailbericht van verzoekster. De alinea waarnaar het UWV verwijst is naar het oordeel van de Nationale ombudsman echter voor tweemaal uitleg vatbaar.

Tevens wordt aangevoerd dat verzoekster tijdig op de hoogte is gesteld over de mogelijkheden van het vergoeden van opleidingen/cursussen. Het UWV doelt hiermee op de overschrijding van re-integratiebudget 2010 aan het begin van 2010. Dit antwoord geeft geen uitsluitel ten aanzien van de vraag of er al dan niet een toezegging was om de costumiëropleiding te vergoeden. Ook roept dit antwoord de vraag op waarom het UWV in de klachtafwikkelingsbrief verzoeksters klacht over de manier waarop het UWV met deze problematiek was omgegaan gegrond vond.

Uit de reacties van het UWV blijkt tot slot niet dat het diens eigen rol in deze kwestie heeft meegewogen bij het afwijzen van het verzoek, namelijk het niet vastleggen van gesprekken en gemaakte afspraken. De Nationale ombudsman hecht grote waarde aan het vastleggen van gemaakte afspraken vanwege de gevolgen die het voor de betrokken partijen kan hebben. Door niet kritisch naar zijn eigen gedraging te kijken en de gevolgen van het niet vastleggen van afspraken geheel door verzoekster te laten dragen, kon het UWV niet in alle redelijkheid komen tot de weigering van het vergoeden van de meerkosten.

De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat de onderzochte gedraging niet behoorlijk is wegens schending van het redelijkheidsevereiste.

Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Conclusie

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

Aanbeveling

De Nationale ombudsman geeft de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen in overweging om de meerkosten ad € 165 voor de gevolgde costumiëreopleiding te vergoeden.

Onderzoek

Op 10 mei 2010 ontving de Nationale ombudsman een klacht over een gedraging van UWVWerkbedrijf uit Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Raad van Bestuur Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, werd een onderzoek ingesteld.

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

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van verzoekster gaf geen aanleiding het verslag aan te vullen.

Het UWVWerkbedrijf gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

INFORMATIEOVERZICHT

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

Van de kant van verzoekster:

e-mailwisseling verzoekster - werkcoach in de perioden 10 november 2009 tot en met 30 november 2009 en 10 maart 2010 tot en met 19 maart 2010;

twee uitnodigingsbrieven UWV van 27 oktober 2009 gericht aan verzoekster;

globale begroting cursus van 3 december 2009;

brief UWV met bijlage van 21 april 2010 gericht aan verzoekster;

brief van 28 april 2010 gericht aan de Nationale ombudsman en

brief van 29 november 2010

Van de kant van het UWV:

brief van 16 juli 2010;

brief van 13 oktober 2010;

e-mailbericht van 19 april 2011

2

2010.05851

de Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

de Nationale ombudsman