



# Rapport

Rapport betreffende een klacht over het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen.

**Rapportnummer: 2012/205**

Datum: 21 december 2012

## **Klacht**

Verzoeker klaagt erover dat:

1. de wijze waarop het KCC systeem is ingericht onvoldoende klantgericht is en
2. het UWV zijn klacht niet op de juiste wijze heeft afgehandeld.

## **Onderzoek**

Op 8 november 2011 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van Boulevard Heuvelink Advocaten te Arnhem namens een cliënt, met een klacht over een gedraging van het UWV te Groningen.

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

In het kader van het onderzoek werd de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en ons 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.

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

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

De advocaat van verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

# **Inleiding, bevindingen en beoordeling**

## **1. Inleiding**

Op jaarbasis komen er veel telefoontjes binnen bij het UWV. Voor een groot deel komen deze telefoongesprekken terecht bij het KCC. Klanten kunnen niet alleen vragen stellen aan het KCC maar moeten voor bepaalde zaken zich bij het KCC melden.

Een beller wordt doorgeschakeld naar een specifieke groep medewerkers, ook wel klantadviseurs, binnen het KCC. De specifieke groepen hebben betrekking op het kennisgebied van de klantadviseurs. Op grond van het BSN krijgt de klantadviseur de relevante gegevens van de beller op het computerscherm.

Bij het beantwoorden van vragen gebruiken de klachtadviseurs onder meer een groot aantal standaard antwoorden (scripts). Ook hebben zij inzage in de specifieke gegevens van de beller. Aan de hand van de beschikbare informatie kunnen de klantadviseurs het leeuwendeel van de vragen zelf afhandelen.

De gesprekken worden vervolgens in het registratiesysteem vastgelegd. Bij een volgend gesprek is dan te zien dat al eerder gebeld is en waarover het voorgaande gesprek ging.

In het geval de klantadviseur de vraag zelf niet kan beantwoorden, wordt er een terugbelverzoek gemaakt. Dit verzoek wordt na het telefoongesprek gemaild naar het behandelend kantoor. De e-mail bevat ook een link naar het registratiesysteem van het KCC. De behandelaar van het dossier kan hierdoor het vervolgesprek direct registreren. Ook belpogingen en de resultaten daarvan worden geregistreerd. Wanneer het de behandelend medewerker niet is gelukt om de beller te bereiken, kan het antwoord op de vraag in het KCC-systeem worden ingevoerd. Wanneer de beller opnieuw contact opneemt met het KCC, kan de desbetreffende klantadviseur het antwoord doorgeven.

## **2. Bevindingen**

### **2.1 De klacht**

Op 8 november 2011 ontving de Nationale ombudsman een brief met diverse bijlagen van verzoeker. Hierin klaagde verzoeker erover dat hij had geprobeerd een cliënt telefonisch bij het UWV ziek te melden.

Het KCC van het UWV weigerde diverse malen een telefonische ziekmelding te registreren. Het contract van verzoekers cliënt was op 8 juli 2010 geëindigd en met ingang van 8 juli 2010 zou zijn cliënt ziek zijn geworden.

De desbetreffende medewerker noteerde vervolgens niet dat er geprobeerd werd een ziekmelding door te geven maar registreerde dat er algemene informatie was gegeven.

Een gesprek met een leidinggevende leidde evenmin tot een geregistreeerde ziekmelding. De poging om een ziekmelding te doen werd vervolgens als vraag geregistreerd.

De klacht die verzoeker bij het UWV hierover indiende achtte het UWV ongegrond. Het UWV gaf als reden op dat tijdens de telefoongesprekken de UWV-medewerkers hadden meegedeeld dat een ziekmelding schriftelijk moest gebeuren. Verzoeker had geen begrip

hiervoor en had dat duidelijk laten merken.

Verder gaf het UWV aan dat de UWV-medewerkers zich hoorden te houden aan de regels en procedures van het UWV en dat uit de registratie bleek dat zij correct hadden gehandeld. Omdat verzoeker geen begrip had getoond naar de medewerkers was de communicatie stroef verlopen.

Verzoeker was niet tevreden over de wijze waarop het UWV zijn klacht had afgewikkeld. Bovendien had hij in een telefoongesprek aangegeven dat hij onder meer gehoord wilde worden door de klachtbehandelaar van het UWV. Dit was niet gebeurd.

Met een brief van 16 november 2011 gaf verzoeker een aanvulling op de klacht. Hij deelde mee dat medewerkers van het KCC niet ingevoerd zijn in de materie van het sociaal zekerheidsrecht.

Verder was verzoeker erachter gekomen dat het computersysteem beperkingen kent. Het bestaat uit een vooraf bepaald aantal vraag- en antwoordmodules (scripts). Hij stelde dat het doen van een ziekmelding geen onderdeel uitmaakte van de modules waardoor hij te horen kreeg dat hij een dergelijke mededeling niet bij de KCC-medewerker kon doen.

## 2.2 Reactie UWV naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman

### 1. Ten aanzien van de inrichting van het KCC-systeem

De website van het UWV vermeldt dat een werknemer zonder een werkgever zich bij UWV Telefoon Werknemers dient ziek te melden.

De KCC-medewerker had op grond van de instructie van de afdeling Ziektewet (hierna: ZW) aangegeven dat de ziekmelding schriftelijk diende te gebeuren. In dit geval beschouwt het UWV de afdeling ZW als 'opdrachtgever' en horen de KCC-medewerkers zich te houden aan de afspraken met deze afdeling.

Zelfs als de melding telefonisch zou zijn geregistreerd dan had de melding nog schriftelijk ingediend moeten worden.

De ziekmelding was schriftelijk gedaan en was in het ZW-systeem geplaatst. Uit de contacthistorie van het KCC blijkt niet dat de ziekmelding door het KCC was doorgegeven. De middelste registratie geeft het UWV aanleiding om te veronderstellen dat de melding schriftelijk is gedaan.

Indien de melding wel door het KCC zou zijn aangenomen, dan zou er in het KCC-systeem een melding, zoals onderstaand voorbeeld, geregistreerd staan.

WN WW Uitk

Verder gaf het UWV aan dat indien sprake is van tegenstrijdige informatie door het UWV, deze dient te leiden tot een aanpassing van hetzij het script, hetzij de website van het UWV, zodat dezelfde informatie wordt verstrekt. Het UWV zal voor eenduidige informatie zorgen.

Voorts schreef het UWV dat de veronderstelde inflexibiliteit in beantwoording een subjectieve beleving is. Het KCC is opgezet om gericht informatie te verstrekken aan UWV klanten en in een enkel geval een registratie te plegen. Het UWV beschreef de procedure als volgt.

Een klant belt met een vraag over de dienstverlening van het UWV. De klantadviseur hoort de vraag aan, vat deze samen en vraagt of de samenvatting de klantvraag dekt en zoekt op trefwoorden informatie in de scripts en geeft daaruit de gevraagde informatie. In de scripts staat nadrukkelijk niet een antwoord dat letterlijk moet worden voorgelezen.

In 85 – 90 % van de gevallen kan de vraag direct worden beantwoord. 90% van de directe beantwoording gebeurt algemeen en wordt ook algemeen (generiek) geregistreerd, de overige 10% wordt specifiek geregistreerd omdat het klantspecifieke informatie betreft. Het percentage dat niet kan worden beantwoord wordt per mail naar het behandelkantoor gezonden met het verzoek om binnen 24 uur contact op te nemen met de klant.

De dienstverlening is op deze wijze klantgericht, efficiënt en doelmatig. In de branche wordt de dienstverlening op deze wijze als excellent beoordeeld.

De registraties die plaats vinden hebben als doel om het klantcontact en de aard daarvan zo optimaal mogelijk vast te leggen voor het KCC en het behandelkantoor, om op die manier de klant een volgende keer nog optimaler te kunnen bedienen. De registraties hebben geen rol in de bewijsvoering.

Het UWV bood verzoeker aan een rondleiding te geven bij een KCC.

Ook gaf het UWV tijdens een telefoongesprek met een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman aan dat wanneer een vraag of mededeling niet in een script is opgenomen, de medewerker altijd de mogelijkheid heeft om deze te noteren en via een e-mailbericht aan de backoffice voor te leggen.

Het UWV stuurde de Nationale ombudsman tevens enige stukken toe, waaronder de Handleiding Ziek en herstelmeldingen, het script over "ZW: ik ga/ben ziek uit dienst" en een overzicht van alle contacten tussen verzoeker en het KCC.

In het script "ZW: Ik ga/ben ziek uit dienst" wordt een verschil gemaakt tussen de situatie dat iemand ziek uit dienst gaat of binnen vier weken na uitdiensttreding ziek wordt. De instructie is dat in het laatste geval een klant zich bij het UWV hoort ziek te melden. Dit dient schriftelijk te gebeuren naar een postbusnummer. De klant dient ook bepaalde

informatie bij de ziekmelding te verstrekken.

Bij dit script staat verder als extra informatie voor de klantadviseur opgenomen:

"... Als klant er op staat mag je de ziekmelding vast invoeren. Dat mag ook als het gaat om een schrijnende situatie. Vertel de klant dan wel dat de aanvraag pas in behandeling wordt genomen als hij/zij zich schriftelijk heeft ziek gemeld en alle bijlagen heeft meegestuurd.

(...)

Verwerk de ziekmelding volgens de Handleiding ziek en herstelmeldingen. ..."

De Handleiding ziek en herstelmeldingen vermeldt in de Inleiding het volgende:

#### "... **1.1 Dit document**

Deze handleiding is gebaseerd op de beschreven KCC-processen voor ziek en herstelmeldingen. De opbouw van de handleiding is als volgt: Per proces wordt de afhandeling beschreven, inclusief de systeemaafhandeling in K3CR (het KCC registratiesysteem; No)

In situaties waarin deze handleiding niet voorziet dien je contact op te nemen met je teammanager.

#### 1.2 Aanleiding

Verzekerde meldt zich telefonisch ziek of hersteld. Deze ziekmelding dient in UZS geregistreerd te worden. Hier wordt beschreven hoe deze registratie plaats vindt.

#### 1.3 Doel

Het registreren van telefonische ziek en herstelmeldingen."

Verder blijkt uit de print van het KCC-contact met verzoeker dat in verzoekers situatie ervoor is gekozen om verzoekers poging een ziekmelding te doen, te registreren onder de scriptkop "ZW: Ik ga/ben ziek uit dienst. Hoe is de procedure van ziekmelding?"

Bij 'toelichting' heeft de klantadviseur vervolgens gemeld dat een collega van verzoeker op 5/6 september had gebeld om een ziekmelding telefonisch door te geven. De klantadviseur schreef ook dat hij verzoeker daarop had meegedeeld dat een ziekmelding alleen schriftelijk kon worden gedaan.

## 2. Ten aanzien van de afwikkeling van de klacht door het UWV.

In zijn reactie schreef het UWV het standpunt te handhaven zoals verwoord in de brief van 4 oktober 2011. Het UWV verwees naar de argumenten in die brief.

Verder deelde het UWV mee dat het gesprek tussen de medewerker van het Klachtenbureau en verzoeker niet in een notitie was vastgelegd. Het telefoongesprek was wel in het klachtenregistratiesysteem geregistreerd. Uit de registratie blijkt dat de wens bestond om telefonisch te worden gehoord.

Tot slot deelde het UWV mee dat naar aanleiding van deze zaak, de beleidsafdeling was gevraagd om na te gaan of het in de situatie van verzoeker mogelijk is meldingen direct door het KCC in het daarvoor bedoelde systeem te laten registreren.

Naar aanleiding van de bovenstaande reactie alsmede de op de zaak betrekking hebbende stukken, stelde de Nationale ombudsman nadere vragen.

### 2.3. Nadere reactie van het UWV

Met betrekking tot het zich schriftelijk moeten ziek melden, was overleg geweest met de beleidsafdeling. Het UWV zag daarop aanleiding om de werkregel van het KCC om in dit soort zaken alleen schriftelijk een ziekmelding te accepteren te verlaten. Telefonische ziekmeldingen zullen worden geaccepteerd. Het UWV stelt hiervoor een nieuwe instructie op en zal de Nationale ombudsman hierover nader informeren.

Het UWV acht verzoekers klacht hierover daarom alsnog gegrond.

### 2.4. Reactie verzoeker

"... Het UWV erkent dat de medewerker KCC niet de bevoegdheid had een (mededeling over een) ziekmelding te registreren. Dat is dan ook niet gebeurd.

Resultaat was dat ik een gesprek had met een medewerker van het KCC dat tot niets leidde. Ik heb vervolgens gevraagd om doorverbonden te worden met de chef. Dat lukte met veel moeite en na lang wachten. Ook daar heb ik gevraagd de ziekmelding te registreren. Het leek alsof ik een welwillend oor kreeg maar achteraf bleek dat ook toen mijn verzoek niet is geregistreerd.

Achteraf bleek dat de reden van het niet registreren was dat de werkinstructie voor de computer deze keuzemogelijkheid niet toeliet. En dat was weer gebaseerd op het verbod tot het registreren van mondelinge ziekmeldingen waar het UWV nu van terug is gekomen.

De politie klaagt er tegenwoordig over dat verdachten pas iets willen toegeven als het keihard op schrift staat.

Het past een bestuursorgaan niet alleen dat erkennen dat uitdrukkelijk op schrift staat.

Ik ben bereid onder ede te bevestigen wat ik over de contacten met het KCC op schrift heb gesteld. Het is ook volstrekt logisch dat gebeurd is wat ik heb aangegeven. Anders had de onderhavige klacht er niet gelegen en had ik niet gevraagd doorverbonden te worden met de chef.

De redenering van het UWV getuigt van een cirkelredenering:

er lag een verbod op schriftelijke registratie

wij constateren dat er geen schriftelijke registratie is

dus heeft het gesprek niet plaats gevonden in de zin zoals door ondergetekende aangegeven.

Er ligt nu een loze toezegging van de kant van het UWV. Er gaat volgens het UWV iets veranderen. Er is echter geen werkinstructie die is aangepast en het programma met de keuzemogelijkheden in de computer is ook niet veranderd.

Kortom: er is niets veranderd en de volgende keer zal de computer weer niet de mogelijkheid bieden voor een telefonische ziekmelding.

Er is hier sprake van een serieus probleem. Dat speelt nog in sterkere mate bij oproepkrachten, zo mocht ik recentelijk ervaren. ..."

### **3. Beoordeling**

De klacht die verzoeker bij het UWV indiende ging over de weigering een ziekmelding telefonisch te accepteren.

Verzoekers klacht bij de Nationale ombudsman richtte zich vervolgens op de inrichting van het KCC en de gevolgen daarvan; het mislukken van de ziekmelding alsmede de wijze waarop het UWV zijn klacht had behandeld. De bevindingen naar aanleiding van het onderzoek van de Nationale ombudsman wijzen uit dat het niet het KCC-systeem was dat maakte dat de telefonische ziekmelding niet werd geaccepteerd maar dat de weigering een andere oorzaak had.

De Nationale ombudsman heeft daarom besloten bij zijn oordeel af te wijken van de oorspronkelijke klacht en dat hij zijn oordeel zal toespitsen op de weigering een telefonische ziekmelding te accepteren en te registreren.

Een kernvoorwaarde van behoorlijk overheidsoptreden is, dat de overheid zich open en duidelijk opstelt. Dit houdt onder meer in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is.



Verzoeker klaagde bij het UWV erover dat de KCC-medewerkers geen ziekmelding van zijn cliënt wilden registreren omdat een ziekmelding schriftelijk moest gebeuren.

De website van het UWV vermeldt dat een werknemer zonder een werkgever zich bij UWV Telefoon Werknemers ziek te melden. De Handleiding ziek en herstelmeldingen bevestigt dat het KCC telefonische ziekmeldingen diende te accepteren. Verzoekers cliënt mocht op basis van de informatie op de UWV-website erop vertrouwen dat hij zich telefonisch ziek kon melden.

De weigering van de KCC-medewerker de ziekmelding telefonisch te registreren was gebaseerd op een interne instructie die dus tegenstrijdig was met informatie die het UWV zelf via zijn website geeft. Het UWV dient ervoor te zorgen dat informatie, zowel intern als extern, eenduidig en juist is. Hiervan was in dit geval geen sprake.

De onderzochte gedraging is daarom niet behoorlijk.

Het UWV heeft nog tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman overleg gevoerd met de beleidsafdeling. Gelet op het voorgaande besloot het UWV dat het KCC voortaan telefonische ziekmeldingen aanneemt en registreert. Hiertoe zal een nieuwe instructie worden opgesteld.

Het UWV achtte de klacht alsnog gegrond.

De Nationale ombudsman heeft met instemming hiervan kennis genomen.

Wel plaatst de Nationale ombudsman de volgende kanttekeningen bij de klachtbehandeling door het UWV.

Verzoeker diende eerst een klacht in bij het UWV over de weigering de ziekmelding telefonisch aan te nemen. Het UWV nam deze klacht in behandeling en stelde een eigen onderzoek in. De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV tijdens dit onderzoek zelf tot de conclusie had dienen te komen dat de werkinstructie tegenstrijdig was aan de informatie op de UWV-website alsmede de Handleiding ziek en herstelmeldingen. Het bevreedt de Nationale ombudsman dat dit niet is gebeurd en het UWV de klacht in eerste instantie niet gegrond achtte en daarbij verwees naar de instructie die thans in overeenstemming met de informatie op de UWV-website wordt gebracht.

Daarnaast had verzoeker gevraagd om gehoord te worden. Ondanks dat het UWV wist dat verzoeker gehoord wilde worden, heeft het UWV verzoekers klacht afgewikkeld zonder hem te horen. Dit is uiteraard niet zoals het hoort.

## 4. Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het KCC te Groningen is gegrond wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het KCC voortaan telefonische ziekmeldingen zal aannemen en registreren en dat het UWV hiertoe een nieuwe instructie opstelt.

## **Achtergrond**

Artikel 9:10 eerste en tweede lid Algemene wet bestuursrecht

"1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid gehoord te worden.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord."