



Rapport

Rapport over het UWV te Amsterdam.

Datum:

Rapportnummer: 2013/095

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen hem onvoldoende begeleiding heeft gegeven bij het zoeken naar werk.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Verzoeker klaagde erover dat de begeleiding door het UWV naar een baan tekort schoot.

Op 9 maart 2012 stuurde de Nationale ombudsman verzoekers e-mail door naar het UWV met het verzoek deze in behandeling te nemen. Aangezien verzoeker geen reactie ontving, vroeg verzoeker de Nationale ombudsman na een paar maanden alsnog een onderzoek in te stellen naar zijn klacht.

De Nationale ombudsman besloot de klacht te onderzoeken en vroeg het UWV onder meer om alsnog inhoudelijk te reageren op verzoekers oorspronkelijke klacht.

Reactie UWV

Het UWV gaf aan onderscheid te maken tussen cliënten die extra ondersteuning nodig hebben en degenen die dat niet nodig hebben.

Wanneer iemand moeilijk aan het werk komt, kan hij/zij mogelijk extra ondersteuning krijgen via UWV. Voor meer informatie kan telefonisch contact met het Werkplein worden opgenomen.

Wanneer een cliënt niet in aanmerking komt voor extra ondersteuning en zijn vaardigheden op digitaal gebied toereikend zijn, dan wordt hij overgedragen aan de afdeling E-coaching. Het UWV maakt vervolgens onderscheid tussen drie perioden, te weten:

de eerste drie maanden van werkloosheid;

vier tot twaalf maanden werkloosheid en

langer dan twaalf maanden werkloosheid.

De eerste drie maanden van werkloosheid komt het neer op zelfredzaamheid van de cliënt. In deze periode kan hij gebruik maken van de faciliteiten op Werk.nl en de Werkmap. Deze faciliteiten omvatten onder meer het automatisch ontvangen van vacatures per e-mail, het plaatsen van de CV op Werk.nl waardoor de cliënt zichtbaar wordt voor werkgevers en het gebruik maken van diverse online testen. Ook geeft het UWV tips en informatie over werk

en geeft de werkcoach adviezen bij het zoeken naar werk door bijvoorbeeld gerichte taken te geven en naar de sollicitaties te kijken. Verder geeft het UWV een workshop over solliciteren en stuurt het een uitnodiging voor een speeddate met uitzendbureaus.

Heeft de cliënt na drie maanden nog geen baan gevonden, dan krijgt hij een uitnodiging van een werkcoach voor een evaluatiegesprek. Tijdens dit gesprek bespreekt de werkcoach de voortgang van het solliciteren. Afhankelijk van dit gesprek worden er met de werkcoach afspraken gemaakt.

Is een cliënt langer dan een jaar werkloos, dan moet hij iedere baan accepteren.

Het UWV kent verder een interne 'dienstverleningplaat'. Dit is een schema leidend voor de dienstverlening en op welk moment welke dienstverlening wordt ingezet, waaronder intensieve dienstverlening.

Uit dit schema blijkt dat wanneer gekozen wordt voor intensieve dienstverlening in plaats van de basis dienstverlening, deze dienstverlening de mogelijkheden geeft voor coaching, de competentie-atlas, workshops zelfstandige en sociale media, competentie-test centrum, succesvol solliciteren en netwerken 55+.

Onder coachen verstaat het UWV het motiveren, stimuleren, adviseren en controleren van een cliënt.

Verzoeker was per 2 december 2010 werkloos. Het UWV gaf aan verzoeker vanaf september 2011 intensief te hebben begeleid en verstreekte het volgende contactoverzicht:

28 september 2011: evaluatiegesprek.

9 december 2011: de mededeling dat verzoeker langer dan 12 maanden werkloos was en daardoor onder de wet PAWA (Passend Werk Aanbod) viel en dat elke baan die door het UWV wordt aangeboden, passend is. De werkcoach had zijn klantprofiel deels ingevuld en verzocht verzoeker het profiel te completeren en terug te sturen al dan niet via de werkmap. Verder verzocht de werkcoach een recente CV via de werkmap dan wel via e-mail toe te sturen.

9 december 2011: overdracht aan het PAWA-vraagteam. Verder gaf de werkcoach aan dat het klantprofiel onderweg was en dat verzoeker intensief naar werk werd bemiddeld en dat hij langer dan 12 maanden werkloos was.

12 december 2011: de werkcoach wees verzoeker op drie vacatures.

15 december 2011: de werkcoach verzocht verzoeker haar te bellen. Zij wilde een persoonlijk gesprek met hem inplannen om persoonlijk te vertellen wat de PAWA inhoudt.

29 december 2011: naar aanleiding van een terugbelverzoek nam de werkcoach contact op met verzoeker. Tijdens dit gesprek gaf verzoeker aan dat geen enkele sollicitatiepoging succesvol was. Verzoeker verzocht de werkcoach of hij, in verband met de gezondheidstoestand van zijn partner, de sollicitatiepogingen op een laag pitje mocht zetten. De werkcoach ging hiermee akkoord.

17 januari 2012: verzoeker gaf aan werk voor acht uur per week te hebben gevonden.

17 februari 2012: UWV zond verzoeker een uitnodiging voor de Rotterdamse Droogdok Maatschappij (RDM) Campus voor 23 februari. Daar zou verzoeker begeleid worden naar een inhouse detacheerder/inleenbedrijf om sollicitatiegesprekken te voeren. Het UWV zou de gesprekken monitoren.

17 februari 2012: verzoeker belde het UWV met de mededeling niet naar de RDM Campus te kunnen gaan aangezien hij op die dag moest werken.

20 februari 2012: UWV deelde verzoeker schriftelijk mee dat hij weliswaar voor acht uur per week werkt maar dat hij nog steeds voor 30 uur een WW-uitkering ontving en daarom afspraken via het UWV niet mag weigeren. Het zou gevolgen hebben voor verzoekers uitkering in de vorm van een boete. Verder verzocht het UWV verzoeker zijn sollicitatie activiteiten via de werkmap te versturen.

21 februari 2012: verzoeker verwees naar het telefonische coachingsgesprek en de gemaakte afspraak over de sollicitatieactiviteiten.

3 juli 2012: mededeling over uitbreiding digitale dienstverlening UWVWerkbedrijf en de online hulpmiddelen. Verzoekers dossier was overgedragen naar de afdeling E-coaching.

Verder deelde het UWV mee dat de werkcoach, gelet op verzoekers gemoedstoestand vanwege de ziekte van zijn partner, had besloten om verzoeker uiteindelijk niet voor een persoonlijk gesprek uit te nodigen maar de contacten telefonisch te laten verlopen. Het UWV wilde verzoeker niet extra belasten.

Ook gaf het UWV aan dat verzoeker een PAWA kandidaat was. Daarom was hij verplicht aanwezig te zijn voor de RDM Campus, tenzij hij die dag moest werken. Het UWV wist echter niet op welke dag verzoeker werkte.

Reactie verzoeker

Verzoeker gaf aan reeds bij zijn intakegesprek op 9 december 2010 zijn werkcoach om intensieve begeleiding te hebben gevraagd.

Desondanks zou het UWV hem als cliënt hebben genegeerd en hem geen coaching hebben gegeven. In het eerste jaar kreeg verzoeker geen enkele begeleiding, hoewel het

naar zijn mening juist in het eerste jaar een cruciaal verschil had kunnen uitmaken. Verzoeker ging naar elke banenmarkt. Ook naar de RDM Campus terwijl hij op die dag moest werken en hij zijn nieuwe collega's niet in de steek wilde laten. Hierdoor moest hij zijn werkgever vlak na indiensttreding meedelen dat hij naar een banenmarkt moest.

Verder zou een werkcoach hebben erkend dat er geen sprake was van adequate coaching maar daar bleef het bij.

II. Beoordeling

De beoordeling van behoorlijk overheidsoptreden vindt plaats in het licht van een viertal kernwaarden. De overheid moet *open en duidelijk, respectvol, betrokken en oplossingsgericht* en ten slotte *eerlijk en betrouwbaar* zijn. In dit geval gaat het om de vraag of het UWV betrokken en oplossingsgericht is geweest. Dit houdt onder meer in dat het UWV bereid is af te wijken van algemeen beleid of voorschriften als dat nodig is en op de situatie toegespitste maatregelen te treffen. Met andere woorden in bepaalde gevallen maatwerk te leveren.

Verzoeker klaagde erover dat zijn werkcoach hem onvoldoende begeleiding had gegeven, ondanks dat hij in zijn intakegesprek om intensieve begeleiding zou hebben gevraagd. Het UWV stelt verzoeker deze te hebben gegeven nadat verzoeker reeds een jaar werkloos was.

Volgens het dienstverleningschema kan een werkloze, indien noodzakelijk, in de periode van 4 tot 12 maanden werkloosheid intensieve begeleiding krijgen.

Dit schema geeft aan dat bij intensieve begeleiding gebruik gemaakt kan worden van coaching, competentie test centrum, workshops zelfstandige en social media, succesvol solliciteren, competentie atlas, en netwerken 55+.

Het UWV besloot bij wijze van maatwerk verzoeker intensieve begeleiding aan te bieden toen verzoeker langer dan een jaar werkloos was en in beginsel niet meer voor intensieve begeleiding in aanmerking kwam. De vraag is of het UWV met dit besluit ook daadwerkelijk maatwerk heeft geleverd.

Op basis van het contactenoverzicht komt de Nationale ombudsman tot de conclusie dat het UWV slechts gebruik heeft gemaakt van het coachingsinstrument als intensieve begeleiding en de overige mogelijkheden niet heeft benut. In deze situatie hoort bij maatwerk dat, eenmaal gekozen voor het geven van intensieve dienstverlening, het UWV had moeten nagaan of coaching het juiste instrument was om in te zetten en/of er misschien een ander instrument ingezet had moeten worden. Dit is niet gebeurd.

Verder voert het UWV als beleid dat een cliënt verplicht is om naar een banenmarkt te gaan, tenzij hij op die dag moet werken. Tijdens de periode van intensieve begeleiding kreeg verzoeker een uitnodiging voor een banenmarkt. Verzoeker meldde het UWV per omgaande dat hij op de dag van de banenmarkt moest werken.

Desondanks kreeg verzoeker te horen dat wanneer hij niet naar de banenmarkt zou gaan, zijn uitkering zou worden gekort. Verzoeker is dus toch maar gegaan. Dit is niet overeenkomstig de "tenzij" van het beleid van het UWV. Zeker bij intensieve begeleiding mag een cliënt verwachten informatie te krijgen die niet alleen juist is maar ook op zijn situatie van toepassing is, hetgeen in verzoekers situatie niet het geval was.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het UWV geen maatwerk heeft geleverd en acht de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Amsterdam, is gegrond wegens schending van het vereiste om in voorkomende gevallen maatwerk te leveren.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer