



Rapport

Rapport over een klacht over het UWV te Breda

Datum: 30 oktober 2013

Rapportnummer: 2013/157

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat medewerkers van het UWV hun “persoonlijke” e-mailadres gebruiken voor communicatie met cliënten, maar dat het UWV niet waarborgt dat tijdens afwezigheid van een medewerker diens zaken worden waargenomen. Ook is hij ontevreden over de afhandeling van terugbelverzoeken.

Verder klaagt hij over de keuze voor re-integratiebureau K. en het feit dat het UWV hem tegenwerpt dat hij geen bezwaar heeft gemaakt tegen die keuze.

Rapport en beoordeling

Achtergronden

Verzoeker, de heer D., ontving sinds juni 2010 een Ziektewetuitkering van het UWV. Hij had een beperking aan zijn – dominante – rechterarm en kon hierdoor bepaalde werkzaamheden niet meer verrichten. Totdat hij uitviel was hij werkzaam als meewerkend teamleider bij een sociale werkplaats.

Door het UWV werd voor hem een re-integratietraject ingekocht bij re-integratiebedrijf K. Dit traject werd in november 2011 echter beëindigd zonder het gewenste resultaat, te weten passend werk voor de heer D.

Een klacht over het UWV

In december 2011 diende de heer D. een klacht in bij het UWV. Hij klaagde erover dat zijn contactpersoon bij het UWV, arbeidsdeskundige M., moeilijk te bereiken was en laat op mail reageerde. Ook klaagde hij over het feit dat K. aan hem was toegewezen als

re-integratiebedrijf. Wegens de specialisatie in transport en logistiek vond hij dat minder passend. Zelf was hij liever bij bedrijf R. geplaatst. Zijn re-integratie was nu niet goed verlopen. De medewerkers van het bureau hadden geen kennis van zaken, hadden hun opdracht niet goed gelezen of begrepen en hadden nog niet één keer een passende vacature gepresenteerd. Ook werd niet aangegeven wat tot dan toe was ondernomen en bereikt. Daarom had hij de heer M. maar gevraagd met het traject te stoppen.

De reactie van het UWV

In januari 2012 gaf het UWV een reactie op de klacht. Er werd aangegeven dat telefoonverkeer in eerste instantie via het Klant contact centrum (KCC) verloopt. Als een vraag niet direct kan worden beantwoord door een medewerker van het KCC, wordt deze

uitgezet bij een medewerker in de backoffice die dat wel kan. Natuurlijk moet er dan wel worden teruggebeld. Blijkbaar was dat niet in alle gevallen gebeurd; hiervoor bood het UWV de heer D. excuses aan.

Ook op e-mails dient uiteraard een reactie te komen; wel is er een probleem met e-mail die rechtstreeks naar de behandelaar wordt gestuurd. Collega's kunnen die mail niet beantwoorden bij afwezigheid van de behandelaar omdat ze geen toegang hebben tot elkaars persoonlijke mailboxen.

Wat het re-integratiebureau betrof: de heer D. was hier in overleg met de arbeidsdeskundige aangemeld. Dit was bevestigd in het Plan van aanpak, dat ook door de heer D. was ondertekend. Hij had geen bezwaar gemaakt tegen het Plan.

Bij het re-integratiebedrijf had de heer D. een tweede consultant gekregen, dit omdat het niet goed ging tussen hem en de eerste consultant. Uiteindelijk was het traject ook beëindigd, zonder plaatsing. Er was toen met hem besproken dat hij de re-integratie nu zelf zou moeten doen; er kon per cliënt maar één traject worden ingekocht.

Voor klachten over het bureau zelf werd de heer D. naar K. verwezen.

Een klacht bij de Nationale ombudsman

Omdat de heer D. niet tevreden was over de reactie van het UWV op zijn klacht, wendde hij zich tot de Nationale ombudsman. Hij beschreef de problemen die hij had met de contacten tussen hem en het UWV. Soms werd er niet teruggebeld of duurde het te lang. Als een contactpersoon er niet was nam niemand blijkbaar zijn taak over. Dat er met privé e-mailadressen werd gewerkt vond hij ongewenst; ook tijdens de afwezigheid van een medewerker zou er immers iets kunnen spelen wat niet kon blijven liggen.

Wat zijn klacht over de re-integratie zelf betrof: hij had bij de arbeidsdeskundige aangegeven dat hij graag naar R. wilde, wegens zijn goede ervaringen met dit bureau. Daaraan was echter voorbij gegaan. Het UWV had ook onvoldoende ingespeeld op zijn signalen over K. Uiteindelijk had dit traject meer kwaad dan goed gedaan, zo vond de heer D. Naar zijn mening was hij hierdoor twee jaar verloren bij zijn zoektocht naar werk.

De behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman besprak de klacht vervolgens enkele malen telefonisch met de heer D. Ook verkende zij hoe de heer D. stond tegenover een gesprek met het UWV. De heer D. wilde dat wel; hij voelde zich niet serieus genomen door het UWV. Ook met de huidige begeleiding was hij niet gelukkig; dat zou in een persoonlijk gesprek ook meegenomen kunnen worden.

Op 6 juli 2012 vroeg de Nationale ombudsman het UWV, met de heer D. in gesprek te gaan. Het UWV reageerde hierop positief; de klachtenambassadeur van het UWV zou hierover contact opnemen met de heer D. Het gesprek zou na 20 augustus gepland

worden.

Op 17 september 2012 liet de heer D. de Nationale ombudsman weten dat het UWV nog steeds geen contact met hem had gezocht. Hierdoor was hij zijn vertrouwen in een gesprek geheel kwijt. Hij wilde daarom graag dat de Nationale ombudsman alsnog onderzoek zou doen naar zijn klacht. Dat onderzoek werd uiteindelijk ingesteld op

30 november 2012.

Het onderzoek door de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman verzocht het UWV, te reageren op verzoekers klacht en op enkele nadere vragen. Ook werd het UWV gevraagd om meer stukken op te sturen.

In de reactie van het UWV, die op 29 januari 2013 werd ontvangen, gaf het UWV het volgende aan.

De contacten met verzoeker

Het was inderdaad zo dat verzoeker enkele malen teruggebeld had moeten worden en dat dat pas na herhaald verzoek was gebeurd. Normaal gesproken worden terugbelverzoeken door het KCC naar een algemeen e-postbusnummer van de afdeling doorgezonden. In dit geval was helaas tweemaal een bericht gestuurd naar een medewerker die op vakantie was.

Wat het e-mailverkeer betrof: het UWV hanteert hiervoor vaste kanalen. Vertrouwelijke informatie wordt via beveiligde kanalen zoals de Werkmap verzonden. Alleen algemene, niet persoonsgebonden informatie mag op andere manieren worden verzonden. Gewone e-mail wordt alleen gebruikt voor niet vertrouwelijke informatie, bijvoorbeeld het bevestigen van een afspraak.

De betrokken arbeidsdeskundige had verder aangegeven in principe dagelijks op mail te reageren, uiteraard alleen wanneer hij op kantoor is. Als hij er enige tijd niet is, bijvoorbeeld tijdens een vakantie, kan een reactie langer duren.

Het UWV gaf hierover nog aan dat medewerkers worden aangemoedigd om tijdens hun afwezigheid de afwezigheidsmelding in hun e-mail te activeren; dan weet de ontvanger dat hij op dat moment geen reactie kan verwachten. Ook wordt normaal gesproken voorzien in vervanging/waarneming tijdens langere afwezigheid.

Het re-integratiebureau

Het UWV gaf aan dat in eerste instantie niet bekend was dat de heer D. een voorkeur had voor bedrijf R. Bij de aanvang van de gesprekken had hij dat ook niet gezegd. Ook was het re-integratietraject bij K. uitgebreid met hem besproken. Als hij het er toch niet mee eens

was had hij bezwaar kunnen maken; dat had hij niet gedaan.

Aanvankelijk verliep het traject ook goed; later ontstonden er steeds meer problemen. De heer D. vond dat de ondersteuning door K. niet aansloot bij zijn wensen, K. gaf aan dat hij regelmatig geen gevolg gaf aan opdrachten. Uiteindelijk is een andere contactpersoon bij K. aangewezen, maar dat bleek geen oplossing te zijn. Daarom is door K. een 'melding gedrag' naar het UWV gezonden en is het traject uiteindelijk zonder resultaat beëindigd.

Pas toen er problemen bij K. ontstonden vertelde de heer D. dat hij liever naar bureau R. was gegaan.

Ten slotte gaf het UWV nog aan dat een cliënt ook zeker inspraak heeft bij de keuze voor een re-integratiebureau; wel is het zo dat niet met alle bureaus zaken wordt gedaan. Dit wordt dan ook met de cliënt besproken. En als een keuze is gemaakt volgt een beslissing waartegen bezwaar kan worden gemaakt.

De stukken

Het UWV had ook kopieën van relevante stukken meegestuurd. Daaruit bleek nog het volgende.

In augustus 2010 was door de arbeidsdeskundige van het UWV, de heer M., een Plan van aanpak opgesteld. Hierin werden afspraken vastgelegd over de re-integratie van de heer D. Overigens werd in dit Plan van aanpak geen concreet re-integratiebedrijf genoemd; er werd alleen aangegeven dat een bedrijf in de regio gezocht zou worden. Tegen het Plan van aanpak kon de heer D. bezwaar maken als hij het niet eens was met de daarin vastgelegde afspraken. Dat deed hij niet.

Hierna werd de heer D. aangemeld bij re-integratiebedrijf K.; het UWV bevestigde dit per brief van 1 september 2010 aan hem. In september 2010 werd door het re-integratiebedrijf, samen met de heer D., een re-integratieplan opgesteld. In het plan werden afspraken vastgelegd over de re-integratie. Het re-integratieplan werd in oktober 2010 goedgekeurd door het UWV.

Uit rapportages van K., opgesteld in de loop van 2011, blijkt dat de heer D. zich niet geheel kon vinden in de aanpak van K. Het ging er dan vooral om dat K., naar de mening van de heer D., zelf meer zou moeten doen. Hierover had ook een gesprek plaatsgevonden met de heer D.; K. zou contact leggen met het UWV om dit verder te bespreken. Er vond vervolgens mailcontact plaats tussen K. en de arbeidsdeskundige van het UWV. Ook de heer D. mailde met de arbeidsdeskundige; hij was van mening dat K. niets voor hem zou kunnen betekenen. Hij verwees onder meer naar de aan hem voorgelegde vacatures die totaal niet pasten bij zijn kennis, ervaring en/of fysieke mogelijkheden.

De arbeidsdeskundige stelde vast dat de heer D. en K. hier eerst zelf moesten uitkomen. Het was vooral van belang dat concreet zou worden gemaakt wat de heer D. zelf moest doen en wat K. voor hem kon betekenen. Er zou in ieder geval geen ander bedrijf worden ingeschakeld; er kan maar éénmaal een re-integratietraject worden ingekocht.

Hierna verliep de re-integratie echter opnieuw niet goed. De heer D. had aangegeven geen vertrouwen meer te hebben in K.; hij vond dat hij teveel moest sturen op hoe hij het wilde hebben. Hij was zelf ook liever door bedrijf R. begeleid en was ook niet blij met de aanmelding bij K. Uiteindelijk had de heer D., in april 2011, besloten het traject met K. toch door te zetten. Er waren nieuwe afspraken gemaakt en er was een andere consulent ingezet. Ook K. was niet tevreden; het bureau was van mening dat de heer D. te weinig acties uitvoerde.

Uiteindelijk werd het traject, zonder resultaat, beëindigd.

Over de terugbelverzoeken is in de stukken te vinden dat de heer D. op 8 augustus 2011 had gebeld met het KCC. Er was toen een terugbelverzoek verstuurd naar Sociaal Medische Zaken te Breda. Op 18 augustus werd een herhaald terugbelverzoek gedaan, op 19 augustus werd een zogenaemde calamiteit gemeld. Uiteindelijk werd de heer D. op 2 september gebeld.

Tussen 6 september en 12 september herhaalde dit proces zich, naar aanleiding van een nieuw verzoek om contact van de heer D.

De reactie van de heer D.

De heer D. reageerde op 18 februari 2013 op hetgeen het UWV had laten weten. Hij gaf onder meer aan dat hij nu voor het eerst te horen kreeg dat een terugbelverzoek bij de verkeerde persoon was neergelegd. Ook wees hij erop dat het toch gebruikelijk was dat een vervanger wordt aangewezen als iemand langer afwezig is.

Wat de keuze voor bureau K. betrof: de reactie van het UWV was onjuist, zo schreef de heer D. ons. Hij had in het gesprek met de arts en re-integratiecoach (de arbeidsdeskundige; N.o.) wel degelijk zijn voorkeur uitgesproken voor R. en zijn goede ervaringen kenbaar gemaakt. Ook was hem nooit duidelijk geworden waarom voor K. was gekozen. Wel was hem verteld dat re-integratie via R. niet gegarandeerd kon worden en dat een keuze zou worden gemaakt op basis van beschikbaarheid. Daarop kwam men met K.; de heer D. had al vrij snel aan de bel getrokken dat dit voor hem niet werkte. Zijn ervaringen bij R. waren veel beter geweest; hier kreeg hij regelmatig passende vacatures en had ook regelmatig gesprekken bij werkgevers.

In reactie op het verslag van bevindingen gaf de heer D., op 7 september 2013, onder meer nog aan dat hij teleurgesteld was in wat het UWV en het re-integratiebureau voor hem hadden gedaan. Hij had niet de indruk dat het UWV veel moeite had gedaan om hem

te helpen bij het vinden van een passende baan. Hij was dan ook van mening dat het UWV hem eerder had benadeeld bij zijn zoektocht naar werk. Dat was nu nog steeds het geval; hij had nog geen werk gevonden en had er weinig hoop op dat dit zal veranderen voordat zijn uitkering – in maart 2014 – afloopt.

Nadere vragen aan het UWV

In november 2011 bracht de Nationale ombudsman het rapport 'Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV' uit. Tijdens het onderzoek dat leidde tot dit rapport werd ook aandacht besteed aan terugbelverzoeken. De procedure bij met name de afdeling Sociaal Medische Zaken bleek toen zwakke punten te kennen.

Omdat sindsdien de nodige tijd was verstreken zou het UWV, zo verwachtte de Nationale ombudsman, inmiddels de nodige verbeteringen in deze procedure hebben doorgevoerd zodat bij afwezigheid van de arbeidsdeskundige of verzekeringsarts toch wordt teruggebeld. Daarom verzocht hij het UWV, hem hierover nader te informeren.

Het UWV liet weten dat er binnen de organisatie strakke normen voor het terugbellen worden gehanteerd. De burger moet binnen 24 uur nadat hij contact met het UWV heeft opgenomen zijn teruggebeld en bovendien mag niet meer dan 5% van de telefoongesprekken, waaruit een terugbelverzoek voortkomt, leiden tot een herhaald terugbelverzoek. Verbeteringen die op dit punt door het UWV zijn doorgevoerd zijn onder meer een sterkere managementsturing op dit onderwerp op basis van actuele rapportages en het verkrijgen van een verbeterd inzicht in het (terugbel)gedrag van de medewerkers.

Ook is een nieuwe werkinstructie opgesteld voor de medewerkers van het klantencontactcenter. Deze verbeteringen hebben ertoe geleid dat, vanaf november 2012, de divisie SMZ de binnen het UWV vastgestelde normen realiseert in de uitvoering van de WIA. In de uitvoering van de Wajong zijn deze normen vanaf het begin 2013 eveneens gerealiseerd.

Een andere vraag van de Nationale ombudsman betrof de wijze waarop arbeidsdeskundigen en verzekeringsartsen van het UWV via hun 'eigen' e-mailaccount communiceren met burgers. Het UWV gaf aan dat het gebruik van e-mail een ontwikkeling is die niet meer weg te denken is uit onze samenleving. E-mailverkeer levert onmiskenbaar gebruiksgemak op, onder meer door de hoge snelheid van communiceren. Burgers stellen het e-mailen met het UWV in zijn algemeenheid ook op prijs. Hier staat tegenover dat het gebruik van e-mail vraagt om zorgvuldigheid en om een optimale beveiliging van de informatie die op deze manier wordt uitgewisseld. Hiervoor bestaan binnen het UWV dan ook richtlijnen. Zo mogen er geen bijzondere persoonsgegevens (zoals bijvoorbeeld medische gegevens) worden vermeld in de in- en uitgaande e-mail, ongeacht of dit e-mailverkeer met betrokkene zelf of met anderen plaatsvindt. Daarnaast geldt dat vertrouwelijke stukken niet per e-mail mogen worden verzonden. Openbare informatie,

zoals algemene voorlichtende informatie over regelgeving en brochures, mag wel worden gemaïld. Als het gebruik van e-mail geen duidelijk voordeel oplevert boven de 'traditionele' communicatiemiddelen zoals post en telefoon, dan gebruikt het UWV deze traditionele middelen.

Om de bovengenoemde richtlijnen onder de aandacht te brengen heeft de divisie SMZ in 2012 een uitgebreide bewustwordingscampagne 'veilig digitaal communiceren' georganiseerd. Deze campagne werd ondersteund met verschillende instrumenten zoals bijvoorbeeld een e-learningmodule, presentaties over bewustwording en veilig digitaal communiceren, een instructie over het gebruik van sociale media en een 'quick reference' card.

Het UWV benadrukt ten slotte, zich bewust te zijn van de risico's die aan deze vorm van communiceren zijn verbonden. Het beleid is erop gericht deze risico's zoveel als mogelijk is te verminderen. Dat gebeurt door een combinatie van 'harde' maatregelen in de technische sfeer en 'zachte' maatregelen in de bewustzijns sfeer.

Beoordeling

Ten aanzien van de contacten met de arbeidsdeskundige

Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid ervoor zorgt dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden. Eventuele fouten worden zo snel mogelijk hersteld. Zij zorgt ervoor dat zij goed bereikbaar is voor de burger; als een medewerker waarmee de burger persoonlijk contact heeft afwezig is, wordt zo nodig in een alternatief voorzien.

Verzoeker klaagt over de bereikbaarheid van de arbeidsdeskundige, zowel per e-mail als telefonisch.

Tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman naar het UWV, dat leidde tot het rapport 'Alleen het UWV kan kiezen voor een beter UWV' van 24 november 2011, is ook aandacht aan terugbelverzoeken besteed. Toen bleek dat de procedure met name bij de afdeling Sociaal Medische Zaken zwakke punten kende. Vooral het terugbellen als een medewerker afwezig of niet bereikbaar was: dat had te maken met de werkwijze op die afdeling. Terugbelverzoeken werden door administratief medewerkers uitgeprint en op het bureau van de desbetreffende medewerker gelegd; als deze afwezig was werd er dus niet teruggebeld. Blijkens de nadere reactie van het UWV op dit punt zijn sindsdien de nodige verbeteringen in deze procedure doorgevoerd waardoor de afdeling SMZ nu ook al geruime tijd voldoet aan de normen die binnen andere onderdelen van het UWV gelden.

Wat het e-mailcontact betreft: het is op zich klantgericht dat UWV-cliënten rechtstreeks met de arbeidsdeskundige kunnen mailen. Wel is het belangrijk dat, waar nodig, in vervanging wordt voorzien. En dat de afwezige medewerker ervoor zorgt dat de cliënt die tijdens diens

(geplande) afwezigheid een mailtje stuurt bericht van afwezigheid ontvangt. Bij een langere afwezigheid kan dan een alternatief worden geboden.

Uit de reactie van het UWV blijkt dat door het UWV veel aandacht is besteed aan de communicatie per e-mail. De Nationale ombudsman gaat er dan ook van uit dat klachten zoals die van de heer D. zich niet meer zullen voordoen.

Dit neemt niet weg dat de klacht van de heer D. op dit punt gegrond is.

Ten aanzien van het re-integratiebureau

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

Dit vereiste houdt ook in dat de overheid zich ervan vergewist dat de informatie waarop zij zich baseert correct is.

Verzoeker klaagt erover dat het UWV hem destijds heeft ondergebracht bij re-integratiebureau K. en niet bij het bureau van zijn voorkeur, R. In reactie op zijn klacht hierover bij het UWV had het UWV aangegeven dat hij bezwaar had kunnen maken tegen het Plan van aanpak en dat heeft nagelaten.

De Nationale ombudsman heeft vastgesteld dat in het Plan van aanpak, waarnaar het UWV verwijst, niet is aangegeven welk re-integratiebureau door het UWV is gekozen. Het had voor verzoeker dan ook weinig zin gehad om tegen dit Plan van aanpak bezwaar te maken.

Dat verzoeker al in een vroeg stadium kenbaar heeft gemaakt een voorkeur te hebben voor bureau R. heeft de Nationale ombudsman niet kunnen vaststellen. Uit de stukken die toen zijn opgesteld is dat in ieder geval niet af te leiden. Wel staat vast dat het UWV verzoeker schriftelijk heeft geïnformeerd over de keuze voor bureau K. en dat verzoeker ook afspraken heeft gemaakt met dit bureau. Indien de heer D. liever een traject bij een ander bureau had doorlopen had hij er verstandig aan gedaan dat toen (opnieuw) te melden. Immers, voor hem was het belangrijk om bij bureau R. te kunnen re-integreren. Uit de informatie van het UWV en de heer D. blijkt echter niet dat de heer D. toen heeft geprotesteerd tegen de gemaakte keuze, in ieder geval niet schriftelijk of per e-mail. In die zin ligt de verantwoordelijkheid hiervoor dan ook niet volledig bij het UWV.

In zoverre verzoekers klacht ziet op het feit dat onvoldoende rekening is gehouden met zijn voorkeur, wordt daarom geen oordeel gegeven. De Nationale ombudsman heeft niet kunnen vaststellen dat verzoeker deze voorkeur ook nadrukkelijk heeft kenbaar gemaakt.

Wat betreft de verwijzing naar de bezwaarmogelijkheid is de klacht gegrond; er was naar het oordeel van de Nationale ombudsman geen voor bezwaar vatbare beslissing waarin bureau K. bij naam werd genoemd.

Slotbeschouwing

In juli 2012 kwamen de heer D. en het UWV, na mijn tussenkomst, overeen dat een gesprek zou plaatsvinden over de klachten van de heer D. en zijn toenmalige situatie. Toen de heer D. enkele maanden hierna nog steeds niet was benaderd door het UWV verzocht hij mij om alsnog onderzoek te doen naar zijn klacht. Dit rapport is het resultaat van dat onderzoek.

Een gesprek had zeker kansen geboden op herstel van het vertrouwen van de heer D. in het UWV. Het is dan ook betreurenswaardig dat het UWV deze mogelijkheid ongebruikt voorbij heeft laten gaan.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV te Breda, is

gegrond:

wat betreft de bereikbaarheid van de arbeidsdeskundige, wegens strijd met het vereiste van een goede organisatie

wat betreft de verwijzing naar de bezwaarmogelijkheid, wegens strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Over de keuze voor het re-integratiebureau K. wordt geen oordeel gegeven.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Onderzoek

Op 17 september 2012 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van het UWV te Breda.

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 de Raad van bestuur van het 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 het UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren. Ook werden aan het UWV nog nadere vragen gesteld.

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

De reacties van verzoeker en het UWV gaven aanleiding het verslag aan te vullen.