



Rapport

Datum: 7 mei 2002

Rapportnummer: 2002/140

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat UWV Gak, kantoor Enschede, tot het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (11 februari 2002) nog geen beslissing heeft genomen op zijn aanvraag van 1 november 2001 om een WW-uitkering.

Verzoeker klaagt er voorts over dat UWV Gak toezeggingen niet nakomt met betrekking tot het betalen van voorschotten, het toezenden van de beslissing op de aanvraag en het terugbellen om hem over de situatie te informeren.

Beoordeling

1. Ten aanzien van de behandelingsduur van verzoekers uitkeringsaanvraag

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat UWV Gak, kantoor Enschede, op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde - 11 februari 2002 - nog niet had beslist op zijn aanvraag om een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW). UWV Gak ontving de aanvraag op 9 november 2001.

2. Gezien de wettelijke bepalingen (zie Achtergrond) is de hoofdregel dat UWV Gak in beginsel uiterlijk binnen acht weken op een aanvraag om een WW-uitkering moet beslissen. Indien moet worden beslist inzake de verzekeringsplicht op grond van de WW is de beslistermijn bepaald op maximaal dertien weken. Dat wil in dit geval zeggen dat UWV Gak in beginsel vóór 4 januari 2002 (uitgaande van de acht weken termijn) dan wel indien een beslissing moest worden gegeven inzake verzoekers verzekerd zijn op grond van de WW, uiterlijk vóór 8 februari 2002 (de dertien weken termijn) op verzoekers aanvraag had moeten beslissen. Dat is niet gebeurd. Indien de beslistermijnen van acht of dertien weken niet kunnen worden gehaald, kan de termijn worden verlengd. De aanvrager moet daarvan schriftelijk in kennis worden gesteld.

3. UWV Gak heeft niet binnen de wettelijk bepaalde termijn een beslissing genomen noch gebruik gemaakt van de mogelijkheid tot verdaging. Dat is niet juist. Als verklaring voor de opgetreden vertraging in het nemen van de beslissing heeft UWV Gak aangegeven dat het kantoor Enschede te maken heeft met een ernstig capaciteitsprobleem. Hoewel deze omstandigheid weliswaar een verklaring vormt voor de overschrijding van de beslistermijn, kan dit niet als rechtvaardiging daarvan tegenover verzoeker gelden. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman neemt overigens met instemming kennis van het feit dat inmiddels in zoverre in de problemen bij UWV Gak, kantoor Enschede, is voorzien dat de kantoren Assen en Zwolle hulp bieden bij de verwerking van aanvragen.

4. Wat betreft de door UWV Gak gemaakte keuze om geen tijd te spenderen aan berichtgeving richting betrokkenen maar zoveel mogelijk capaciteit in te zetten voor het inlopen van de achterstanden, wordt het volgende opgemerkt. Zoals hiervoor onder 2. al is aangegeven, verplichten de wettelijke bepalingen UWV Gak om een betrokkene schriftelijk te informeren, wanneer de beslistermijn niet kan worden gehaald. Ook moet in dat geval worden aangegeven binnen welke termijn de beslissing wel tegemoet kan worden gezien. Hoe begrijpelijk het streven van UWV Gak ook is om zoveel mogelijk menskracht in te zetten voor het inlopen van de achterstanden, de nadelige gevolgen van het niet naar behoren functioneren van de eigen organisatie horen niet voor rekening van de uitkeringsgerechtigde te komen. Het wordt dan ook niet juist geacht dat schriftelijke informatieverstrekking in dit geval geheel achterwege is gebleven, nu de wettelijke verplichting tot schriftelijke informatieverschaffing er toe dient betrokkenen zekerheid te verschaffen omtrent de termijn waarop een beslissing zal worden genomen. Ook in zoverre is de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

2. Ten aanzien van het niet nakomen van gedane toezeggingen

1. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat UWV Gak, kantoor Enschede, (telefonisch) gedane toezeggingen tegenover hem niet is nagekomen. Het betreft toezeggingen met betrekking tot het binnen een week toezenden van de beslissing op de aanvraag, tot het (tijdig) betalen van voorschotten en tot het hem terugbellen.

2. De Nationale ombudsman stelt voorop dat een bestuursorgaan zich bij het doen van toezeggingen voldoende rekenschap moet geven van de haalbaarheid daarvan.

Volgens UWV Gak is duidelijk dat (niet uit het dossier blijkende) toezeggingen met betrekking tot het verzenden van de beslissing op de aanvraag niet zijn nagekomen. In zoverre heeft UWV Gak niet behoorlijk gehandeld.

3. UWV Gak heeft in zijn reactie voorts aangegeven dat tot en met 17 februari 2002 voorschotten aan verzoeker zijn betaald. Volgens verzoeker vond de betaling van het voorschot dat vóór de kerstdagen van 2001 zou worden uitbetaald, vertraagd plaats. In hoeverre op dit punt toezeggingen door UWV Gak niet zijn nagekomen, is niet komen vast te staan. Derhalve onthoudt de Nationale ombudsman zich in zoverre van het geven van een oordeel.

4. Met betrekking tot de klacht van verzoeker dat hij niet is teruggebeld ondanks toezeggingen daartoe, heeft UWV Gak aangegeven dat van terugbelafspraken niets blijkt. Aangezien UWV Gak daarmee niet heeft ontkend dat mededelingen zijn gedaan dat verzoeker zou worden teruggebeld, verzoeker data heeft genoemd waarop hem door medewerkers van klantenservice is gezegd dat hij zou worden teruggebeld en voorts gelet op de keuze van UWV Gak, kantoor Enschede, om geen tijd te spenderen aan berichtgeving richting klanten, wordt aannemelijk geacht dat aan verzoeker in eerste

instantie telefonisch is gezegd dat hij zou worden teruggebeld met nadere informatie, maar dat dit vervolgens niet is gebeurd. In zoverre heeft UWV Gak evenmin behoorlijk gehandeld.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak, kantoor Enschede, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond, behalve wat betreft het niet nakomen van toezeggingen inzake te betalen voorschotten. Op dat klachtonderdeel onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

Onderzoek

Op 11 februari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Enschede, met een klacht over een gedraging van UWV Gak, kantoor Enschede.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd UWV Gak verzocht op de klacht te reageren. Tevens werd UWV Gak een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoeker noch UWV Gak gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij e-mailbericht van 11 februari 2002 richtte verzoeker zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over UWV Gak. Daarbij gaf hij het volgende aan:

“...Ik klaag erover dat: ik zit al sinds 1 november (2001; N.o.) te wachten op mijn uitkering. Ik heb wel een paar keer een voorschot gehad, 1x 1300, 2x 1650, maar dat zijn wel gulden en geen euro. Op dit moment sta ik 6000 gulden in de min bij de bank en bellen met het Gak levert alleen maar van het kastje naar de muur-gesprekken op, zoals het is druk of dat komt door de 11 september aanslag of we zoeken het op en u wordt teruggebeld.

Voor de kerst moest je het werkbriefje een week eerder inleveren, dan zou je voor kerst nog een voorschot op je uitkering krijgen. Die kwam dus niet. Weer gebeld: oh nee, meneer, er is niets aan u overgemaakt, maar ik zorg ervoor dat er nu geld wordt gestort op uw rekening. U raadt het al: donderdag na kerst 1650 gestort (guldens). Ik krijg nog niet eens het bestaansminimum.

Half januari, twee maanden na de aanvraag, maar weer eens gebeld met klantenservice. Ja, meneer, er zijn papieren naar uw baas gestuurd omtrent uw salaris. We hadden de verkeerde papieren opgestuurd de eerste keer. Daar komen ze dus na 2 maanden pas achter. Ik heb gelijk met mijn baas ex-werkgever gebeld; die had het op 12 januari al weer opgestuurd. Vanmorgen maar weer gebeld met klantenservice: nee, meneer, het is nog steeds niet berekend, maar u wordt zo teruggebeld. Ik weet nu al dat dat niet gebeurt, maar ik weet ook dat de 13 weken om zijn waar ze zich achter verstoppen en dat je heel langzaam de moed in de schoenen zakt bij die instantie. Ik kan wel een bezwaarschrift op papier sturen, maar tegen de tijd dat daar op gereageerd wordt, staan we al op straat of zijn we verhongerd. Ik weet niet of u iets kunt doen, maar de manier waarop het Gak met je omgaat is niet normaal te noemen.”

2. Bij e-mailbericht van 18 februari 2002 liet verzoeker in aanvulling op zijn klacht nog het volgende weten:

“...Op 11 februari (2002; N.o.) werd me beloofd dat er binnen een week een beslissing door de bus zou vallen. Dit is weer niet gebeurd. Op 18 februari (2002; N.o.) werd me beloofd dat ik die dag teruggebeld werd. Weer niet gebeurd. Ik heb een fax gestuurd naar de afdeling WW, omdat je die niet kunt bellen met het verzoek: bel me even, want we gaan failliet. Weer niet gebeld. Ik sta aan de rand van de afgrond met 3000 gulden in de min. Na 15 weken hebben ze nog steeds mijn uitkering niet berekend. Ik leef van voorschotten van 1600 GULDEN; dat is beneden het bestaansminimum. De bank stuurde al meerdere brieven dat ze niet meer gaan betalen. Straks zit ik zover in de problemen, dat ik er niet meer uitkom. Moet ik mezelf van kant maken om mijn gezin van inkomen te voorzien, alleen omdat ze bij het Gak teveel achter de internetpagina's zitten om te zien wat ze thuis missen. Het is schandalig hoe dat volk met je omgaat en je hoort ook van collega's die hetzelfde overkomt. Ik heb een collega uit Sneek, die krijgt 500 gulden per maand om van te leven. Zijn papieren gaan naar Enschede, mijn papieren gaan naar Assen. Je weet niet wat je hoort, maar lang is dit niet meer vol te houden. Ik ben namelijk uitgeleend. Een verzoek of u geen contact met die slome bende uit Enschede op kunt nemen om ze eens een beetje vuur onder de schenen te leggen. Sorry, dat ik u hiermee lastig val, maar ik kan nergens anders heen...”

3. Op 24 februari 2002 zond verzoeker nogmaals een e-mailbericht aan de Nationale ombudsman, waarin hij aangaf:

“...3e brief naar u. Vrijdag 22 februari 2002 weer gebeld met klantenservice en weer was het antwoord: het is in behandeling, maar ik bel u. Het is nu zondag en weer heeft er niemand gebeld. Ik heb ze een fax gestuurd, gebeld, gesmeekt, maar er is niemand die een bericht stuurt of de moeite neemt om te bellen. We zijn de wanhoop nabij. Ik ben uitgeleend. Ik heb geen ouders meer, mijn familie woont in het buitenland en mijn vrienden lenen me ook niet meer. Je wordt gestraft omdat je zomers 180 uur per week maakt en je een ons trapt met vakantiegangers. We hebben al een cao waar een ieder zich om dood lacht en nu dit ook nog. Wat moet ik doen? Van de afdeling WW krijg ik niemand aan de lijn, maar ik moet wel bij de bank komen. Als er iemand is die iets voor ons kan doen, zou ik dat graag weten. Het Gak laat me namelijk verrekken...”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht en naar de hiervoor onder A. FEITEN opgenomen e-mailberichten van verzoeker.

C. Standpunt UWV GAK

1. In reactie op de klacht liet UWV Gak bij e-mailbericht van 27 februari 2002 het volgende weten:

“...De aanvraag is op 9-11 (2001; N.o.) ontvangen. Er is een ernstig capaciteitsprobleem bij het kantoor te Enschede. Inmiddels is geregeld dat twee andere kantoren hulp bieden bij de verwerking van de aanvragen (Assen en Zwolle).

Ik heb afgesproken dat deze aanvraag heden wordt overgedragen aan kantoor Assen en beoordeling daar met spoed zal worden uitgevoerd (binnen 2 weken). Vervolgens gaat beslissing uit. Vertraging zou nog kunnen ontstaan als dossier nog niet compleet is.

De beslistermijn van 13 weken is dus niet gehaald. Er is voor gekozen om geen tijd te spenderen aan berichtgeving richting klanten om zoveel mogelijk capaciteit in te zetten op inlopen van achterstand.

Er zijn i.c. voorschotten toegekend t/m 17-2 (2002; N.o.).

Dat (niet uit dossier blijkende) toezeggingen m.b.t. verzenden beslissing niet zijn nagekomen is duidelijk. Ook van terugbelafspraken blijkt niets...”

2. Op 1 maart 2002 liet UWV Gak in aanvulling op zijn eerdere reactie weten dat het dossier van verzoeker inmiddels was afgehandeld en beoordeeld, dat verrekening had plaatsgevonden en dat verzoeker op de hoogte was gesteld.

Achtergrond

Werkloosheidswet (Wet van 6 november 1986, Stb. 566)

Artikel 127, eerste, tweede en derde lid

“1. Onverminderd het bepaalde in artikel 127a, worden beschikkingen op grond van deze wet en de daarop berustende bepalingen gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in het derde of vierde lid is gedaan.

3. Indien een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.”

Artikel 127a, eerste en vierde lid

“1. Een beschikking over het verzekerd zijn op grond van deze wet wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

4. Indien een beschikking als bedoeld in het eerste, tweede of derde lid niet binnen de toepasselijke termijn kan worden gegeven, wordt dit schriftelijk aan de aanvrager medegedeeld onder vermelding van een zo kort mogelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien.”