



Rapport

Datum: 8 mei 2002

Rapportnummer: 2002/142

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat UWV Gak, kantoor Leeuwarden, zijn klacht van 14 november 2001 bij brief van 3 januari 2002 ongegrond heeft verklaard zonder verzoeker in de gelegenheid te hebben gesteld te worden gehoord.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoeker was werkzaam als hovenier toen hij een lichte rugblessure opliep. Na enige tijd een uitkering ingevolge de Ziektewet te hebben ontvangen, kon hij via het bureau arbeidsintegratie (een afdeling van het toenmalige Gak Nederland BV) en het arbeidsbureau met behoud van zijn WW-uitkering een milieukundeopleiding gaan volgen aan het Van Hall Instituut om zo zijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten. Omdat verzoeker zijn eigen (seizoens-)werk inmiddels weer via een uitzendbureau voor drie dagen per week kon oppakken, had hij de bij de opleiding verplichte stage doelbewust in de wintermaanden ingepland. Hij kon deze stage volgen bij B.O. te Heerenveen. Voordat verzoeker met de stage ging beginnen, had hij voor het maken van nadere afspraken contact opgenomen met de heer D. van Kliq. Deze zou tegen verzoeker hebben gezegd dat verzoeker eigenlijk zijn stagevergoeding, waarvan de hoogte op dat moment nog niet bekend was, moest vermelden op zijn werkbriefjes voor de WW en dat hij de onkosten die hij in verband met de stage zou maken dan kon declareren bij Kliq, maar dat er ook geen ernstige gevolgen zouden zijn als hij de vergoeding niet zou opgeven mits hij verder ook geen onkosten zou declareren. Ook moest verzoeker volgens de heer D. gedurende de gehele stageperiode beschikbaar blijven voor de arbeidsmarkt. Verzoeker maakte hierover met werkgever B.O. de afspraak dat hij direct kon vertrekken als het arbeidsbureau hem een baan elders aanbood.

2. In oktober/ november 2001 werd verzoeker onverwachts geconfronteerd met brieven van Gak Nederland BV (vanaf 1 januari 2002 UWV Gak) waarin hij op de hoogte werd gebracht van het voornemen om de WW-uitkering die hij in de periode januari tot en met maart 2001 had ontvangen (gedeeltelijk) terug te vorderen en hem een boete op te leggen wegens in die periode verzwegen inkomsten.

I. Bevindingen

1. Op 14 november 2001 diende verzoeker een klachtbrief in bij Gak Nederland BV te Leeuwarden. In die brief klaagde hij over de gang van zaken rond de voorgenomen terugvordering en boeteoplegging alsmede over de wijze waarop hij door de heer S. van de afdeling WW van UWV Gak te Leeuwarden te woord was gestaan. Volgens verzoeker dreigde hij de dupe te worden van toezeggingen die door de heer D. van Kliq waren gedaan. De heer S. had aangegeven dat Kliq dergelijke afspraken niet mocht maken, en

dat deze afspraken overigens ook niet verifieerbaar waren omdat de heer D. inmiddels niet meer bij Kliq werkzaam was en hij de afspraken niet op papier had vastgelegd. Verder verwees verzoeker in zijn brief naar een telefoongesprek dat hij met de heer B., manager bij Kliq, had gevoerd. De heer B. zou tegen verzoeker hebben gezegd dat het erop leek dat verzekerde de rekening gepresenteerd kreeg van een elders gemaakte fout. Verzoeker sprak de hoop uit dat zijn probleem in onderling overleg tussen UWV Gak en Kliq kon worden verholpen. Afsluitend uitte hij de wens op de hoogte te worden gehouden van de verdere procedure en dat hij een spoedig antwoord op zijn klacht zou mogen ontvangen.

2. UWV Gak beantwoordde verzoekers klachtbrief van 14 november 2001 bij brief van 3 januari 2002. In deze reactie wordt aangegeven dat de verzekerde altijd zelf verantwoordelijk blijft voor het juist invullen van de werkbriefjes, dat UWV Gak en Kliq twee gescheiden organisaties zijn en dat (een medewerker van) Kliq nooit afspraken kon maken over het al dan niet aanpassen van verzoekers WW-uitkering omdat uitsluitend UWV Gak bevoegd is om over het recht op en de hoogte van verzoekers WW-uitkering te beslissen. Bij navraag door UWV Gak bij Kliq had de heer P. van Kliq de betreffende afspraken die verzoeker met de voormalige medewerker de heer D. zou hebben gemaakt, overigens niet kunnen achterhalen. Uit intern onderzoek van UWV Gak was volgens UWV Gak niet gebleken dat de heer S. van de afdeling WW van UWV Gak zich beledigend of beneden peil over verzoeker had uitgelaten. Verzoekers klacht werd door UWV Gak ongegrond verklaard.

3. Verzoeker was niet tevreden met de reactie van UWV Gak en richtte zich bij brief van 3 januari 2002 (ontvangen op 14 januari 2002) tot de Nationale ombudsman. Voor verzoeker is het belangrijkste onderdeel van zijn klacht de wijze waarop UWV Gak verzoekers klacht over de bejegening door de heer S. van de afdeling WW van UWV Gak heeft afgedaan. Naar zijn mening heeft UWV Gak zijn klacht over de heer S. ongegrond verklaard zonder dat daar bij hem iets over is nagevraagd en had UWV Gak het beginsel van hoor en wederhoor moeten toepassen.

4. In reactie op de klacht stelde UWV Gak dat de ontvangst van verzoekers klachtbrief van 14 november 2001 op 29 november 2001 schriftelijk door UWV Gak was bevestigd. In die ontvangstbevestiging stond dat UWV Gak een intern onderzoek zou instellen en verzoeker voor een persoonlijke toelichting zou benaderen als dat wenselijk werd geacht. Met die ontvangstbevestiging werd de brochure 'Ik heb een klacht!' meegestuurd waarin vermeld staat dat het soms nodig kan zijn dat cliënten hun klacht in een gesprek toelichten en dat cliënten ook zelf kunnen aangeven als zij hun klacht willen toelichten. Omdat verzoeker niet zelf had aangegeven dat hij zijn klacht wilde toelichten en er uit het interne onderzoek van UWV Gak geen aanwijzingen naar boven waren gekomen dat verzoeker daadwerkelijk door de heer S. onheus bejegend was, bestond er voor UWV Gak geen aanleiding om verzoeker te horen.

II. Beoordeling

1. De klacht van verzoeker heeft betrekking op het feit of UWV Gak verzoekers klacht mocht afhandelen zonder verzoeker uit te nodigen voor een hoorzitting. Artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1.) is op dat punt voldoende duidelijk: het bestuursorgaan stelt de klager in de gelegenheid om te worden gehoord. Van het horen kan worden afgezien als de klacht kennelijk ongegrond is of als de klager kenbaar heeft gemaakt geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord. Volgens UWV Gak is verzoeker niet voor een hoorzitting uitgenodigd omdat hij zelf in zijn verzoekschrift niet uitdrukkelijk te kennen had gegeven van zijn recht op een hoorzitting gebruik te willen maken en hij daar ook na ontvangst van de brochure 'Ik heb een klacht!' waarin staat dat cliënten ook zelf kunnen aangeven als zij hun klacht willen toelichten (zie achtergrond onder 2.) niet om heeft verzocht. Verder is hij ook niet uitgenodigd omdat er van de zijde van UWV Gak geen behoefte bestond om verzoeker voor een hoorzitting uit te nodigen aangezien er volgens UWV Gak uit intern onderzoek geen enkele aanwijzing aan het licht was gekomen dat er ook maar enige sprake zou zijn geweest van onheuse bejegening.

2. De Nationale ombudsman is van mening dat deze werkwijze en de passage die aan het horen is gewijd in de brochure 'Ik heb een klacht!' van UWV Gak in strijd zijn met artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht. Het wettelijke "ja, tenzij" (altijd uitnodigen tenzij klager aangeeft dat hij geen prijs stelt op een hoorzitting of de klacht kennelijk ongegrond is of er geheel tegemoet gekomen is aan de klacht) wordt door UWV Gak uitgevoerd als "nee, tenzij" (niet uitnodigen tenzij klager aangeeft dat hij uitgenodigd wil worden of UWV Gak zelf behoefte heeft aan een hoorzitting). Op deze manier wordt van verzoeker als het ware een extra handeling gevraagd, terwijl de verzoeker in het onderhavige geval zijn klachtbrief van 14 november 2001 beëindigde met de zinsnede dat hij "op de hoogte gehouden (wil) worden van de verdere procedure", waarmee hij de wens om voor een hoorzitting te willen worden uitgenodigd als het ware nog in het midden liet.

Het horen kan binnen de klachtenprocedure op verschillende momenten gebeuren, te weten direct na ontvangst van de klacht of nadat de klacht eerst onderzocht is. Het voordeel van 'het tweede moment' is dat dan alsnog van het horen kan worden afgezien als uit onderzoek blijkt dat de klacht naar tevredenheid kan worden opgelost of kennelijk ongegrond is.

Gelet op de wettekst ('het bestuursorgaan stelt in de gelegenheid'), die tekstueel overeenkomt met de bepaling over het horen in bezwaarprocedures, dient UWV Gak een actieve rol te hebben bij het uitvoeren van de procedure. Dit betekent dat het initiatief voor het al dan niet doorgang laten vinden van een hoorzitting altijd bij UWV Gak moet liggen. Er zijn voor het nemen van dit initiatief dan drie mogelijkheden:

UWV Gak nodigt klager uit voor een hoorzitting;

UWV Gak informeert klager eerst over de hoorzitting en vraagt klager aan te geven als deze *geen* gebruik wil maken van zijn recht om gehoord te worden, hetgeen betekent dat klager wordt uitgenodigd voor een hoorzitting als hij niet op het verzoek van UWV Gak reageert;

UWV Gak geeft bij de afhandeling van de klacht gemotiveerd aan waarom er in dit specifieke geval geen hoorzitting heeft plaatsgevonden.

In het geval van verzoeker is het zover niet gekomen, behalve dan dat UWV Gak hem de brochure 'Ik heb een klacht!' heeft toegezonden, waar een passage over het horen in is opgenomen die niet conform de Algemene wet bestuursrecht is. UWV Gak heeft vervolgens verzoekers klacht afgedaan zonder hem in de gelegenheid te stellen gehoord te worden.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet in het voorafgaande aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak te Leeuwarden, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

AANBEVELING

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat:

UWV Gak, vestiging Leeuwarden, verzoeker alsnog in de gelegenheid stelt zijn klacht in een hoorzitting toe te lichten en hetgeen er in die hoorzitting naar voren is gebracht te betrekken in een nieuw onderzoek naar verzoekers klacht.

de tekst van de brochure "Ik heb een klacht!" van UWV Gak in overeenstemming wordt gebracht met het bepaalde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht.

Onderzoek

Op 14 januari 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Warns, met een klacht over een gedraging van UWV Gak te Leeuwarden.

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

In het kader van het onderzoek werd het UWV Gak verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. UWV Gak gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

Zie: o&o / b&c

Informatieoverzicht

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

1. De brochure van UWV Gak 'Ik heb een klacht!'.
2. Klacht van verzoeker van 14 november 2001 gericht aan Gak Nederland BV te Leeuwarden.
3. Ontvangstbevestiging van de klacht van verzoeker van 29 november 2001.
4. Brief van UWV Gak van 3 januari 2002 waarin verzoeker wordt meegedeeld dat zijn klacht ongegrond wordt geacht.
5. Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 3 januari 2002.
6. Standpunt van UWV Gak van 7 februari 2002.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling

Afdeling 9.2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:10

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

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.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

2. `Ik heb een klacht!' (brochure van UWV Gak, nummer 18-327-0000 01-02)

Op blad 3 staat onder `4. Wat doet UWV Gak met uw klacht?' het volgende:

“Wanneer uw brief is ontvangen, krijgt u daarvan binnen twee dagen een schriftelijke bevestiging. Hierin staat wie uw contactpersoon is en binnen welke termijn UWV Gak verwacht klaar te zijn met de behandeling van uw klacht. Normaal gesproken lukt dat binnen vier weken. Mocht het langer duren, dan ontvangt u bericht. Na ontvangst van uw klacht start UWV Gak met een intern onderzoek om na te gaan of uw klacht gegrond is. Soms is het nodig dat u in een gesprek uw klacht toelicht. U kunt ook zelf aangeven dat u uw klacht wilt toelichten. En als u stukken wilt inzien die betrekking hebben op uw klacht, meld dit dan ook in uw brief.”