



Rapport

Datum: 6 november 2002
Rapportnummer: 2002/349

Klacht

A. In het kader van het onderzoek werd de klacht van verzoekster als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt over de handelwijze van het Centrum voor werk en inkomen (CWI) te Almere. Zij klaagt er met name over dat:

zij voor haar contacten met het CWI naar de vestiging in Almere moet (reistijd met openbaar vervoer: 1 uur, 40 minuten), terwijl het CWI in Harderwijk veel dichterbij is;

zij de (reis)kosten die zij in verband met het bezoek aan het CWI maakt niet vergoed krijgt;

het CWI bij de behandeling van haar klachtbrief van 26 januari 2002 niet overeenkomstig de in de brochure "Dat is toch geen manier van doen? ■ Op uw klacht wordt altijd gereageerd" beschreven klachtprocedure heeft gehandeld. Zij wijst erop dat: a) zij geen ontvangstbevestiging heeft ontvangen, b) zij niet in de gelegenheid is gesteld haar klacht mondeling toe te lichten, c) de verantwoordelijk leidinggevende niet eerst heeft geprobeerd samen met haar tot een oplossing te komen, d) haar klacht in de brief van 19 februari 2002 is beantwoord door de vestigingsmanager in plaats van de districtsmanager en e) de motivering gedeeltelijk door haar niet kan worden gevolgd.

B. De te onderzoeken gedraging in het kader van het onderzoek uit eigen beweging werd als volgt geformuleerd:

De wijze waarop het CWI in de brief van 19 februari 2002 toepassing heeft gegeven aan het gestelde in artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster had een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, welke afliep op 31 december 2001, en stond in verband daarmee ingeschreven bij het Centrum voor werk en inkomen (CWI) als werkzoekende. Op 17 december 2001 informeerde verzoekster telefonisch bij het CWI of en hoe zij in aanmerking kon komen voor een werkloosheidsuitkering. Er werd tegen haar gezegd dat alles bij het CWI geregeld kon worden en dat het niet meer nodig was dat zij een aparte afspraak bij de uitkeringsinstantie maakte (voor verzoekster toen nog Gak Nederland BV). Op 18 december 2001 ging verzoekster naar het CWI te Almere. Daar ontving zij na een uur wachten van een medewerkster van het afsprakenbureau verschillende formulieren (loonbelastingverklaring, aanvullende vragenlijst en een in te vullen overzicht van sollicitatieactiviteiten), welke zij thuis moest invullen, en een datum voor een nieuwe afspraak (2 januari 2002). Verzoekster moest de ontvangen formulieren ingevuld naar die tweede afspraak

meenemen, bij welke gelegenheid ook de aanvraag voor de uitkering kon worden ingediend. Op 2 januari 2002 kwam verzoekster terug bij het CWI voor een intakegesprek. Omdat de CWI-medewerkster die verzoekster toen te woord stond niet alle informatie kon geven over rechten en plichten van een WW-uitkeringsgerechtigde, heeft verzoekster telefonisch bij UWV Gak nadere inlichtingen ingewonnen.

2. Op 26 januari 2002 diende verzoekster bij het CWI een klacht in. Zij klaagde erover dat haar bezoek aan het CWI te Almere op 18 december 2001 naar haar mening een nutteloze gang was omdat zij na een uur wachten een aantal papieren ter invulling kreeg uitgereikt en een datum voor een nieuwe afspraak voor het aanvragen van een uitkering. Het bezoek kostte haar tijd en geld (in verband met de reiskosten). Verzoekster had zich ook tijdens het bezoek aan het CWI al afgevraagd waarom de papieren niet opgestuurd hadden kunnen worden en de afspraak voor het aanvragen van de uitkering niet telefonisch gemaakt had kunnen worden. Tegen haar zou zijn gezegd dat dat niet kon omdat de overheid dit zo had bepaald en dat het CWI ook autonoom kan optreden. In de klachtbrief schreef verzoekster dat de dienstverlening niet correct is als mensen onnodig naar het CWI moeten komen en zij verzocht de reiskosten aan haar te vergoeden.

3. De vestigingsmanager van het CWI te Almere gaf bij brief van 19 februari 2002 als antwoord op verzoeksters klachtbrief dat hij het probleem erkende dat werkzoekenden hebben die woonachtig zijn in Zeewolde omdat deze zijn aangewezen op het CWI te Almere, maar dat dit geen keuze is geweest van het CWI zelf maar van de landelijke veranderorganisatie in samenspraak met de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Bij deze keuze is de afweging gemaakt of de vestiging van het CWI binnen de daarvoor gestelde normtijd vanuit de woonplaats van de werkzoekende met het openbaar vervoer is te bereiken.

4. Omdat verzoekster niet tevreden was met het antwoord van het CWI diende zij op 4 maart 2002 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij bracht daarin naar voren dat zij van de vestigingsmanager van het CWI vernomen had dat de normtijd, welke hij in zijn brief noemde, een uur is en dat zij met een Belbus in 45 minuten van haar woonplaats Zeewolde bij het CWI in Almere kon komen. Verzoekster heeft daar vervolgens onderzoek naar gedaan waaruit bleek dat er in Zeewolde geen Belbus bestaat en dat zij voor het betreffende traject twee bussen en een trein moest nemen waardoor zij voor een enkele reis 1 uur en 40 minuten onderweg was. Verder klaagde zij erover dat haar reiskosten niet werden vergoed en dat het CWI zich bij de afhandeling van haar klacht niet heeft gehouden aan de klachtprocedure zoals weergegeven in de eigen klachtenbrochure "Dat is toch geen manier van doen? ■ Op uw klacht wordt altijd gereageerd".

5. Omdat de vestigingsmanager in zijn klachtafhandelingsbrief van 19 februari 2002 verzoekster niet had verwezen naar de externe klachtinstantie, de Nationale ombudsman, en verzoekster daar zelf niet over had geklaagd, heeft de Nationale ombudsman met gebruikmaking van de bevoegdheid die hem is gegeven op grond van artikel 15 van de

Wet Nationale ombudsman daar ook een onderzoek naar ingesteld.

II. Ten aanzien van het feit dat verzoekster voor haar contacten met het CWI naar de vestiging in Almere moet terwijl de vestiging in Harderwijk veel dichterbij is

1. Verzoekster gaf in haar klachtbrief van 4 maart 2002 aan dat zij voor de reis van haar woonplaats Zeewolde naar het vestigingsadres van het CWI in Almere gebruik diende te maken van twee bussen en een trein en dat een enkele reis op die manier 1 uur en 40 minuten duurde. De reis zou daarmee veel langer duren dan de normtijd van een uur. In de reactie van 25 april 2002 voerde de Centrale organisatie werk en inkomen aan dat er volgens de website van de Openbaar Vervoer Reisinformatie BV (www.9292ov.nl) ook een rechtstreekse bus is tussen Zeewolde en Almere waardoor de reistijd inclusief het lopen van huis naar de vertrekhalte en het lopen vanaf de aankomsthalte naar het CWI 49 minuten zou bedragen. In haar reactie daarop van 29 mei 2002 verontschuldigde verzoekster zich voor het feit dat zij niet op de hoogte was van de rechtstreekse busverbinding. De reistijd van 49 minuten is volgens haar in de praktijk echter niet haalbaar omdat de bussen soms te laat vertrekken, soms te vroeg vertrekken waardoor je tien minuten vóór de vertrektijd bij de halte aanwezig moet zijn, de bussen alleen door de maximumsnelheid te overschrijden de rijtijd volgens de dienstregeling kunnen halen en er regelmatig landbouwvoertuigen op de busbaan rijden waardoor de reistijd ook langer wordt. Volgens verzoekster zou de reistijd hierdoor in werkelijkheid minimaal 64 minuten bedragen.

2. Volgens artikel 24, eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet Suwi, zie Achtergrond, onder 1.) draagt de Centrale organisatie werk en inkomen zorg voor de inrichting en instandhouding van de zogenaamde Centra voor werk en inkomen, waar de wettelijke taken van de Centrale organisatie werk en inkomen worden uitgevoerd, op een wijze waardoor de organisatie voor een ieder in voldoende mate bereikbaar is. Besluiten op dit vlak behoeven op grond van het gestelde in het vierde lid de goedkeuring van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna: de Minister). Op grond van artikel 2 van het Besluit werkgebieden CWI (zie Achtergrond, onder 2.) en de bij het besluit behorende Bijlage 1 valt de gemeente Zeewolde onder het werkgebied van het CWI dat in Almere is gevestigd. In de Nota naar aanleiding van het verslag van de Regels tot vaststelling van een structuur voor de uitvoering van taken met betrekking tot de arbeidsvoorziening en sociale verzekeringswetten (zie Achtergrond, onder 3.) is over de keuze van de vestigingsplaatsen naar voren gebracht dat bij het bepalen van zowel de 131 CWI-vestigingen als de verzorgingsgebieden van deze vestigingen de af te leggen reisafstand door cliënten een factor van doorslaggevende betekenis is geweest. Als criterium is gehanteerd dat het cliënten niet meer dan een uur reistijd met het openbaar vervoer kost om het CWI te bereiken.

3. De Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen heeft onder goedkeuring van de Minister keuzes moeten maken in welke plaatsen één of meerdere

Centra voor werk en inkomen moest(en) komen en wat de verzorgingsgebieden van die centra moesten zijn. De reistijd per openbaar vervoer die cliënten kwijt zijn om bij een CWI te kunnen komen is bij het maken van die keuzes bepalend geweest. De reisplanner van de Openbaar Vervoer Reisinformatie BV geeft voor heel Nederland informatie over per openbaar vervoer af te leggen reizen van het ene naar het andere adres en vormt daarmee een bruikbaar instrument voor het bepalen van de reistijd. Dat een reis in de praktijk langer kan duren dan de reisplanner aangeeft doet niets af aan de geschiktheid van het middel voor het bepalen van de reistijd omdat een exacte reistijd van welke reis dan ook met een planner nooit te bepalen is en omdat, zoals uit de naspeuringen van verzoekster is gebleken, in haar geval de gemiddelde reistijd toch niet veel langer duurde dan een uur. Daarbij moet worden bedacht dat de tien minuten die verzoekster bij de reistijd heeft geteld, omdat de bus vóór de tijd die in de dienstregeling wordt genoemd bij de halte kan komen, feitelijk gezien niet tot de reistijd gerekend moet worden.

Gelet op het voorgaande is het niet onredelijk dat verzoekster voor haar contacten met het CWI vanuit haar woonplaats Zeewolde naar de vestiging in Almere moet in plaats van het voor haar sneller te bereiken Harderwijk. Daarbij is mede in overweging genomen de frequentie waarmee verzoekster het CWI in Almere moet bezoeken. Volgens de reactie van de Centrale organisatie werk en inkomen van 5 juli 2002 moet een cliënt die een uitkering wil aanvragen minimaal drie keer naar het CWI komen. De eerste keer voor de klantontvangst, klantherkenning en de werkintake, vervolgens een keer voor de uitkeringsintake en tot slot voor de bemiddelingsgesprekken en eventueel een gesprek om de reïntegratiemogelijkheden te bespreken. Niets staat het de cliënt natuurlijk in de weg om naast de 'verplichte' bezoeken aan het eigen CWI (in het geval van verzoekster Almere) een andere vestiging te bezoeken voor het raadplegen van vacatures.

In zoverre is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van het feit dat verzoekster in verband met het bezoek aan het CWI de (reis)kosten niet vergoed krijgt

1. Verzoekster is van mening dat zij voor het aanvragen van een WW-uitkering en het zich laten inschrijven als werkzoekende onnodig naar het CWI te Almere moest komen, omdat deze procedure volgens haar ook (grotendeels) schriftelijk zou kunnen plaatsvinden. De reiskosten welke verzoekster in eerste instantie bij het CWI claimde bedroegen € 18,20 per bezoek (te weten voor de reis heen en terug 65 km à € 0,28). In haar brief van 29 mei 2002 wees verzoekster op het verschil tussen de kosten van een retourtje per openbaar vervoer van Zeewolde naar Almere ($2 \times 7 = 14$ strippen) en die van Zeewolde naar Harderwijk ($2 \times 4 = 8$ strippen).

2. Zoals hierboven onder II. al is aangegeven is de Centrale organisatie werk en inkomen van mening dat een cliënt die een werkloosheidsuitkering wil aanvragen minimaal drie keer een bezoek moet brengen aan het CWI dat het verzorgingsgebied beslaat waarin hij

woonachtig is. De verplichting om deze bezoeken in persoon af te leggen is daar waar het de uitkeringsaanvraag betreft gebaseerd op wettelijke voorschriften. In artikel 26 van de Werkloosheidswet (zie Achtergrond, onder 4.) wordt een aantal verplichtingen genoemd waaraan de werknemer moet voldoen als hij een uitkering wil aanvragen. Zo moet hij bij de Centrale organisatie werk en inkomen aangifte doen van zijn werkloosheid, daar zijn aanvraag voor een uitkering indienen, zich daar laten inschrijven als werkzoekende, meewerken aan activiteiten die bevorderlijk zijn voor zijn inschakeling in het arbeidsproces en daartoe ook een noodzakelijk geachte scholing of opleiding volgen. Op grond van het gestelde in artikel 55 van de Wet Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet Suwi, zie Achtergrond, onder 1.) moet de Centrale organisatie werk en inkomen, voor zover dat noodzakelijk is voor de uitoefening van haar taak, de identiteit vaststellen van de cliënten die een uitkeringsaanvraag hebben ingediend. Dit laatste speelt onder andere een rol bij het vaststellen of de aanvrager wel rechtmatig in Nederland verblijft en of hij de leeftijd van 65 jaar nog niet heeft bereikt. Deze uitsluitingsgronden zijn neergelegd in artikel 19, eerste lid, onder g. en i. van de Werkloosheidswet (zie Achtergrond, onder 4.). De aanvraag voor de uitkering moet op grond van het gestelde in artikel 28 van de Wet Suwi (zie Achtergrond, onder 1.) worden ingediend bij de Centrale organisatie werk en inkomen. De aanvrager moet daarbij alle gegevens en bewijsstukken overleggen die nodig zijn voor de beslissing op de uitkeringsaanvraag door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen of burgemeester en wethouders. Vóóordat de Centrale organisatie werk en inkomen deze gegevens en bewijsstukken overdraagt moet zij deze eerst op juistheid, volledigheid en consistentie onderzoeken. Al deze activiteiten zijn niet goed denkbaar zonder dat de aanvrager daartoe een bezoek aflegt aan het (eigen) CWI.

Los van deze verplichte bezoeken wil de Centrale organisatie werk en inkomen haar motto 'Werk boven inkomen' waarmaken. In verband hiermee wil zij haar klanten in de contacten confronteren met vacatures en werkaanbod waardoor duidelijk gemaakt kan worden dat een uitkering geen vanzelfsprekendheid is maar dat er een actieve houding van die klanten wordt verwacht om zo snel mogelijk aan het werk te komen.

3. Ten aanzien van verzoeksters verzoek om de reiskosten van haar bezoeken aan het CWI te vergoeden had de vestigingsmanager van het CWI te Almere in zijn brief van 26 januari 2002 aangegeven dat hij dat niet kon honoreren. Deze afwijzing heeft de Centrale organisatie werk en inkomen bij brief van 25 april 2002 aan de Nationale ombudsman bevestigd en is gebaseerd op de Nota naar aanleiding van het verslag van de Regels tot vaststelling van een structuur voor de uitvoering van taken met betrekking tot de arbeidsvoorziening en sociale zekerheidswetten (zie Achtergrond, onder 3.). Hierin stelt de Minister uitgaande van het criterium dat het niet meer dan een uur reistijd met het openbaar vervoer kost om het CWI te bereiken dat het alleszins redelijk is om van de cliënt een eigen bijdrage te vragen. Daarbij komt aldus de Minister dat de cliënt voor bepaalde dienstverlening in de gelegenheid wordt gesteld een CWI naar zijn eigen voorkeur te bezoeken. Bovendien kunnen de contacten met de cliënt in zekere zin worden beperkt dan

wel gecombineerd als de gemeente en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen ook in hetzelfde bedrijfsverzamelgebouw zijn vertegenwoordigd.

4. Gelet op het aantal keren (twee) dat verzoekster met het oog op de aanvraag van een werkloosheidsuitkering het CWI te Almere moest bezoeken, de toelichting die de Centrale organisatie werk en inkomen daarover heeft gegeven (voor het aanvragen van een uitkering minimaal drie bezoeken) en het standpunt dat de Minister heeft ingenomen is het niet onredelijk dat verzoekster zelf de kosten draagt die zij voor die bezoeken moest maken.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het feit dat het CWI bij de behandeling van verzoeksters klachtbrief van 26 januari 2002 niet overeenkomstig de eigen klachtenprocedure heeft gehandeld

1. In de klachtenbrochure 'Dat is toch geen manier van doen? ■ Op uw klacht wordt altijd gereageerd' van januari 2002 (zie Achtergrond, onder 6.) staat beschreven wat er gebeurt met een bij een CWI ingediende klacht. Verzoekster heeft er in haar bij de Nationale ombudsman ingediende klacht op gewezen dat het CWI te Almere niet volgens de eigen klachtenbrochure heeft gehandeld. Zo heeft zij na het indienen van haar klacht geen ontvangstbevestiging ontvangen, is zij niet in de gelegenheid gesteld haar klacht mondeling toe te lichten, heeft de verantwoordelijke leidinggevende niet eerst getracht samen met haar tot een oplossing te komen en is de beslissing op haar klacht genomen door de vestigingsmanager waar de brochure voorschrijft dat dat door de districtsmanager moet worden gedaan. Verzoekster is verder van mening dat de motivering in de brief onvoldoende is omdat zij deze gedeeltelijk niet kan volgen.

2. In reactie op de klacht heeft de Centrale organisatie werk en inkomen erkend dat verzoeksters klacht niet conform de klachtenregeling, zoals verkort weergegeven in de genoemde klachtenbrochure, is afgewikkeld.

De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de wijze waarop er door het CWI in de brief van 19 februari 2002 toepassing is gegeven aan het gestelde in artikel 9:12, tweede lid, van de Awb

1. In het antwoord van 19 februari 2002 van de vestigingsmanager van het CWI te Almere op de klachtbrief van verzoekster van 26 januari 2002 is geen verwijzing opgenomen naar de Nationale ombudsman als externe klachtinstantie. Deze verwijzing is gelet op het gestelde in artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb, zie Achtergrond, onder 5.) wel verplicht. In het eerste lid van dat artikel staat dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. In het genoemde tweede lid staat dat als er vervolgens nog een klacht kan worden ingediend

bij een persoon of college, aangewezen om klachten over dat bestuursorgaan te behandelen, daarvan in die kennisgeving melding wordt gemaakt. De echtgenoot van verzoekster heeft, toen daar in een telefoongesprek op 18 maart 2002 door een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman naar gevraagd werd, gezegd dat hij de klachtenbrochure 'Dat is toch geen manier van doen? ■ Op uw klacht wordt altijd gereageerd' zelf uit een folderrek in het CWI te Harderwijk heeft gepakt. De brochure was niet als bijlage met de brief van 19 februari 2002 meegezonden.

2. In reactie op de klacht heeft de Centrale organisatie werk en inkomen erkend dat er om onduidelijke redenen in de klachtafhandelingsbrief van 19 februari 2002 niet is verwezen naar de externe klachtinstantie. Immers in de Klachtenregeling CWI van 5 februari 2002 en de Werkinstructie Klachtenregeling CWI is wel opgenomen dat de klager bij de beantwoording van zijn klacht wordt meegedeeld dat hij zich tot de Nationale ombudsman kan wenden als hij niet tevreden is over de afhandeling van zijn klacht.

De onderzochte gedraging is in zoverre evenmin behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centrum voor werk en inkomen te Almere, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer, is ten aanzien van het feit dat verzoekster voor bepaalde contacten met het CWI naar de vestiging in Almere moet gaan terwijl de vestiging in Harderwijk veel dichterbij is en voor die bezoeken aan het CWI haar (reis)kosten niet vergoed krijgt niet gegrond. Ten aanzien van het feit dat het CWI de klachtbrief van 26 januari 2002 van verzoekster niet overeenkomstig de in de klachtenbrochure beschreven procedure heeft behandeld is de klacht gegrond.

De met toepassing van artikel 15 van de Wet Nationale ombudsman onderzochte gedraging van het Centrum voor werk en inkomen te Almere, te weten de wijze waarop het CWI toepassing heeft gegeven aan het gestelde in artikel 9:12, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer, is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman heeft er met instemming kennis van genomen dat het hoofd bedrijfsjuridische advisering van de Centrale organisatie werk en inkomen de managers van de Centra voor werk en inkomen er bij interne brief van 1 oktober 2002 nog eens op heeft gewezen dat in de brieven waarmee een klachtenprocedure wordt beëindigd moet worden verwezen naar de Nationale ombudsman.

Onderzoek

Op 12 maart 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw L. te Zeewolde, met een klacht over een gedraging van het Centrum voor werk en inkomen te Almere.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reacties van verzoekster en de Centrale organisatie werk en inkomen gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 26 januari 2002 diende verzoekster bij het Centrum voor werk en inkomen (CWI) te Almere de volgende klacht in:

“...Naar aanleiding van mijn bezoek aan het CWI (voorheen Arbeidsbureau) te Almere het volgende.

Inleiding

Mijn arbeidscontract eindigde op 31 december 2001. Daar het een contract van bepaalde tijd was, stond ik nog steeds ingeschreven als werkzoekende. Het was niet geheel duidelijk of dit verlengd zou worden. Daarom ben ik half december gaan informeren bij het CWI of en hoe ik mogelijk in aanmerking kon komen voor een uitkering. Op 17 december 2001 heb ik gebeld met het CWI in Almere. Via de telefoon deelde men mij mede dat alles bij het CWI geregeld werd; een aparte afspraak met het GAK was niet nodig.

Bezoek aan het CWI

Op 18 december 2001 ben ik naar het CWI gegaan. Het werd, mijns inziens, een nutteloze gang naar het CWI, te weten: verloren tijd en de gemaakte kosten (Zeewolde - Almere v.v. 65 km).

Na een uur wachten, kwam ik terecht bij het afsprakenbureau bij mevr. K. Hier ontving ik de volgende papieren:

- * loonbelastingverklaring
- * aanvullende vragenlijst
- * in te vullen overzicht van sollicitatieactiviteiten

Er werd ook een afspraak (2 januari 2002) gemaakt voor het indienen van een aanvraag voor een uitkering.

Probleem

Op de vraag waarom de bovengenoemde papieren niet opgestuurd konden worden en de afspraak niet telefonisch kon worden gemaakt, werd door mevr. K. gezegd: "Per 1 januari 2002 is er een wetswijziging van kracht en zodoende houdt het Arbeidsbureau op te bestaan en gaat de **dienstverlening** over naar het CWI. Dus het toesturen van gegevens en het maken van een telefonische afspraak kan niet. De overheid heeft dit zo bepaald."

Ik wilde haar direct leidinggevende dhr. P. spreken. Ook deze beweerde dat de overheid deze nieuwe vorm van **dienstverlening** had bepaald.

Na enig aandringen zei dhr. P. dat het CWI autonoom kan optreden, "**Wij, als CWI, bepalen wat er gebeurt.**"

Ik dacht dat het CWI er voor ons is, maar het lijkt wel omgekeerd. Berichten over het CWI, dat dit een organisatie is die er allereerst op gericht is om meer helderheid en meer efficiëntie te bieden, kloppen dus niet.

Klacht

Ik schrijf u deze brief, omdat ik vind dat uw dienstverlening op dit moment niet correct is en aangepast dient te worden om zodoende mensen niet onnodig naar het CWI te laten komen.

Vergoeding

Bij deze verzoek ik u om de door mij onnodig gemaakte reiskosten Zeewolde - Almere v.v. (65 km x € 0,28) € 18,20 te willen vergoeden.

Tot slot

Het intakegesprek op 2 januari 2002 met mevr. M. is bijzonder goed en plezierig verlopen, alhoewel zij mij op dat moment nog niet kon voorzien van de nodige informatie betreffende de rechten en plichten van iemand voor een ww uitkering.

Eén telefoontje van mij richting het GAK bleek al voldoende te zijn...”

2. Op 19 februari 2002 beantwoordde de vestigingsmanager van het CWI te Almere de klachtbrief van verzoekster van 26 januari 2002 als volgt:

“...Ik erken het probleem van de werkzoekenden die woonachtig zijn in Zeewolde die voor dienstverlening van het Centrum voor Werk en Inkomen aangewezen zijn op de vestiging in Almere. Dit is echter geen keuze die is gemaakt door het C.W.I. maar door de landelijke veranderorganisatie in samenspraak met de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Omdat als gevolg van de veranderingen het aantal Arbeidsbureaus is teruggebracht van ruim 200 naar 131 Centra voor Werk en Inkomen is Zeewolde ingedeeld bij het C.W.I. Almere. Bij deze keuze is de afweging gemaakt of het C.W.I. Almere binnen de daarvoor gestelde normtijd met het openbaar vervoer is te bereiken.

Het tweede probleem wat u aankaart betreft het diverse keren moeten terugkomen voor een vervolgesprek. Deze werkwijze is een keuze van het C.W.I. zelf. Daar is bewust voor gekozen om de klant werkzoekende bij de diverse bezoeken steeds weer te confronteren met de aanwezige vacatures omdat het zowel uw belang als het belang van het C.W.I. is, dat u zo snel mogelijk weer aan het werk komt om het beroep op een uitkering tot een minimum te beperken.

Ik begrijp de bij u ontstane ergernis, maar ik moet tegelijk vaststellen dat de werkwijze zoals die door mevr. K. en dhr. P. is gehanteerd en uitgelegd de enige juiste is geweest.

Uw verzoek om een tegemoetkoming in de reiskosten te mogen ontvangen kan ik niet honoreren.

Ik vertrouw erop u met deze reactie naar behoren te hebben geïnformeerd...”

B. Standpunt verzoekster

1. Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

In aanvulling hierop heeft verzoekster in haar brief van 4 maart 2002 naar voren gebracht dat de vestigingsmanager van het Centrum voor werk en inkomen te Almere tegen haar heeft gezegd dat de normtijd, welke bepalend is voor de indeling van een (gedeelte van een) woonplaats bij een bepaald CWI, één uur reistijd per openbaar vervoer is en dat

verzoekster met de Belbus in 45 minuten van haar woonplaats Zeewolde bij het CWI te Almere zou kunnen komen. Volgens (onderzoek van) verzoekster bestaat de Belbus in Zeewolde niet en moet zij om bij het CWI in Almere te komen eerst met de bus naar Harderwijk, dan met een andere bus naar Lelystad en daarvandaan met de trein naar Almere, een reis van 1 uur en 40 minuten. Verzoekster is verder ook ingegaan op de beleidskeuze van het CWI om de klant/werkzoekende diverse keren te laten terugkomen bij het CWI om hem zo iedere keer weer te confronteren met de aanwezige vacatures. Volgens verzoekster is dit haar zo niet uitgelegd tijdens haar bezoeken aan het CWI te Almere, dit in tegenstelling tot wat wordt beweerd in de brief van 19 februari 2002, en kan ze die vacatures veel beter bij het CWI te Harderwijk bekijken omdat daar betere informatie gegeven wordt over vacatures in de omgeving van Harderwijk.

2. In een telefoongesprek met een onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman op 18 maart 2002 heeft de echtgenoot van verzoekster daarnaar gevraagd meegedeeld dat hij de klachtenbrochure "Dat is toch geen manier van doen? ■ Op uw klacht wordt altijd gereageerd" zelf uit een folderrekje bij het CWI in Harderwijk heeft gepakt. De folder was hem niet (ook niet als bijlage bij de brief van 19 februari 2002) door het CWI toegezonden.

C. Standpunt Centrale organisatie werk en inkomen

In reactie op de klacht en een aantal vragen van de Nationale ombudsman deelde de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen bij brief van 25 april 2002 het volgende mee:

"...Het is juist dat klager, als het gaat om het aanvragen van een uitkering, aangewezen is op het CWI te Almere. Klager kan overigens voor informatie en advies gebruik maken van de voorzieningen in het informatie- en adviesgedeelte van (...) het CWI Harderwijk.

Op grond van artikel 24 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen draagt de Centrale organisatie werk en inkomen zorg voor de inrichting en instandhouding van vestigingen waarin de taken van de Centrale organisatie werk en inkomen worden uitgevoerd op een wijze waardoor de Centrale organisatie werk en inkomen voor een ieder voldoende bereikbaar is. Het Besluit werkgebieden CWI, dat is goedgekeurd door de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, geeft invulling aan dit artikel. In dit besluit zijn de werkgebieden van de Centra voor werk en inkomen vastgesteld, waarin de taken zoals bedoeld in de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen worden uitgevoerd. In bijlage I van het Besluit werkgebieden CWI worden de Centra voor werk en inkomen vermeld en hun werkgebieden. U treft daar ook het CWI Almere met het werkgebied Almere en Zeewolde aan.

Bij het bepalen van zowel de CWI-vestigingen als de werkgebieden is de af te leggen reisafstand door klanten een factor van doorslaggevende betekenis geweest. Als criterium is gehanteerd dat het klanten niet meer dan een uur reistijd met het openbaar vervoer kost

om het CWI te bereiken.

Het CWI Almere is volgens het 9292 reisiwijzer-advies in 49 minuten vanuit Zeewolde te bereiken. (...) De reistijd van Zeewolde naar Almere valt derhalve binnen de norm van één uur.

(...)

Het klopt dat klager voor haar bezoeken aan het CWI geen reiskosten vergoed krijgt. Het beleid van de Centrale organisatie werk en inkomen is dat klanten die de vestigingen bezoeken geen reiskostenvergoeding ontvangen (conform het standpunt van de Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zoals beschreven in de nota (27588, nr. 8) naar aanleiding van het verslag d.d. 25 april 2001 van de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid).

(...)

Het is juist dat de klacht niet conform de klachtenregeling is afgewikkeld. Wij zijn uiteraard bereid de klacht alsnog conform de procedure te behandelen.

(...)

Om onduidelijke redenen is in de klachtafhandelingsbrief van 19 februari 2002 niet verwezen naar de externe klachtinstantie. Wij zullen er zorg voor dragen dat in het vervolg bij de afwikkeling van een klacht wordt verwezen naar de externe klachtinstantie...”

D. reactie verzoekster

Op de brief van de Centrale organisatie werk en inkomen van 25 april 2002 reageerde verzoekster bij brief van 29 mei 2002 als volgt:

“...Na ontvangst van uw brief en navraag blijkt er een busverbinding (geen belbus) te bestaan tussen Zeewolde en Almere, namelijk busnr. 159. Dit was mij niet bekend, excuses.

U vraagt mij in uw laatste brief mogelijk te willen reageren op de normtijd van een uur.

Volgens het CWI bedraagt de reistijd 49 minuten. Ik heb hier het volgende op te zeggen en hierna zult u begrijpen dat deze tijd van 49 minuten niet correct is.

Volgens de reisiwijzer 9292 bedraagt de reistijd 49 minuten ((...) de retourtijd (...) 54 minuten), waarvan er 35 minuten per bus en 14 minuten te voet worden gemaakt. De 35 busminuten is waarschijnlijk een theoretisch verhaal en is in de praktijk niet haalbaar.

In de praktijk bedraagt de reistijd minstens **64 minuten** en valt dus niet binnen de norm van een uur. Een verklaring volgt hieronder.

(...)

Ten eerste ben ik vier maal heen en terug met bus 159 van de Overloop(Zeewolde) naar de Stadhuisbaan en v.v. geweest waarbij ik de exacte reistijd van de bus heb opgenomen. De tijden heen bedroegen achtereenvolgens: 37, 39, 37 en 41 minuten. Een opmerking bij de eerste tijd: de max. snelheid is gedurende deze rit zes maal overschreden, waarbij op de Vogelweg regelmatig de 95 km/u werd gehaald, waar 80 km/u is toegestaan. Bij de andere ritten werd de snelheid ook overtreden, doch in mindere mate. In de derde rit werd ook nog door een rood licht gereden, waarbij de chauffeur de opmerking plaatste “ach ..er komt toch niks aan”.

Ten tweede heb ik bij de halte Overloop twee personen gevraagd of lijn 159 op tijd rijdt. Deze mensen die regelmatig met bus 159 gaan, vertelden mij dat deze bus gemiddeld twee à drie minuten te laat arriveert bij de halte Overloop en rond tien uur arriveert op het Stadhuisplein.

Ten derde heb ik met eigen auto het traject Overloop naar busstation 't Oor vier maal gereden (n.b. na 't Oor volgt een busbaan). Volgens het haltekaartje (...) van 9292 duurt dit traject 28 minuten. Waarneming met privé auto geeft dit als niet haalbaar aan. De snelste tijd bedroeg 30 minuten waarbij ik de max. snelheden van 50 km/u resp. 80 km/u heb aangehouden. Hierbij dient vermeld te worden dat bij geen enkele halte is gestopt of is ingehouden qua snelheid.

Ten vierde heb ik contact opgenomen met Wortman. Deze busonderneming voert lijn 159 uit voor Connexxion. Deze kon mij geen gemiddelde reistijd noemen. Wij houden dit niet bij. De stoptijden bij de halten (enkele minuten per rit) en het landbouwverkeer en de weersomstandigheden hebben een duidelijke invloed op de reistijd (van halte de Mast tot aan de halte Vogelweg kunnen landbouwvoertuigen gebruik maken van de betreffende rijbaan).

Ten vijfde heb ik 9292 info gebeld. Deze adviseerde mij om minstens 10 minuten voor de tijd die staat op het haltebord aanwezig te zijn, omdat de bus ook vroeger kan arriveren.

Conclusie: De busreistijd bedraagt dus minstens: $36 + 2(\hat{a}3) + 2(\hat{a}3) = 40$ min.

De looptijd bedraagt: 14 min.

Vroegtijdig aanwezig: 10 min.

Dit geeft een werkelijke (minimale) totale reistijd aan van **64 minuten**.

(...) Het CWI is voor intake en dergelijke geopend van 9.00 uur tot 15.00 uur.

Nu even het volgende voorbeeld:

- afspraak bij CWI om 9.10 uur
- bus 159 van 8.18 uur (Overloop) naar Almere
- ongeveer 9.05 bij CWI
- de afspraak langer duurt dan een uur.

De eerste bus naar Zeewolde vertrekt dan pas om 14.07.

Hoezo een reistijd van 49 minuten.

Met dit bovenstaande wil ik aangeven dat het CWI naar theoretische regeltjes van 9292 kijkt en deze ongecontroleerd toepast.

Ik mag wel info halen bij het CWI in Harderwijk, maar "mag" daar niet ingeschreven staan.

Nog even over Ad 2) de reiskosten:

bij een retour naar Almere ben ik $2 \times 7 = 14$ strippen kwijt.

bij een retour naar Harderwijk $2 \times 4 = 8$ strippen.

Reiskosten worden niet betaald, aldus het CWI. Maar waarom wordt er niet naar de goedkoopste oplossing voor de klant gekeken??????

Wat betreft Ad 3)

Een verklaring wordt niet gegeven, waarom de klacht niet conform de regeling is afgegeven. Laat staan een woord van excuus (over klantvriendelijk gesproken).

Volgens mijn aantekeningen meldde hr. W. (vest.manager Almere) telefonisch mij, dat hij het hanteren van een klachtenregeling niet nodig vond. De zaak was zo voldoende behandeld, aldus hr. W..."

E. NADERE REACTIE CENTRALE ORGANISATIE WERK EN INKOMEN

1. Op een per telefoon gestelde vraag antwoordde de Centrale organisatie werk en inkomen per e-mail van 5 juli 2002 als volgt:

"...Naar aanleiding van uw vraag over het aantal bezoeken van een klant aan een CWI om een uitkering aan te vragen het volgende. De CWI kent verschillende

referentiewerk-processen die deze klant moet doorlopen: klantontvangst, klantherkenning, de werkintake en uiteindelijk de uitkeringsintake.

Centraal in al deze processen staat het motto van CWI 'werk boven inkomen'. Dit betekent dat in al deze contacten de klant wordt geconfronteerd met vacatures en werkaanbod. Op deze manier wordt de klant duidelijk gemaakt dat een uitkering geen vanzelfsprekendheid is, maar dat een actieve houding wordt verwacht om zo snel mogelijk (weer) werk te vinden.

Bovenstaande betekent niet dat wij een klant zo vaak mogelijk naar een CWI willen laten komen om een uitkeringsaanvraag te completeren, het betekent wel dat in voorkomende situaties de aanvraag enigszins wordt getemporeerd om de - met name: kansrijke - klant te prikkelen actief naar werk te zoeken.

De aangegeven werkprocessen houden het volgende in:

Bij de klantontvangst wordt de behoefte van de klant ingeschat en wordt de klant naar de juiste dienstverlening doorverwezen.

De klantherkenning heeft als doel de reden en de achtergronden vanaf het eerste verzoek om dienstverlening van de klant te onderzoeken, het dienstverleningspad te bepalen en het mogelijke uitkeringsrecht te indiceren.

In de werkintake worden gegevens verzameld en vastgelegd ten behoeve van de bemiddeling naar werk, een eerste globale bepaling van de afstand tot de arbeidsmarkt (fasering) en een nadere indicering voor het daadwerkelijk aanvragen van een uitkering.

Het doel van de uitkeringsintake is het verzamelen, verstrekken en onderzoeken van gegevens en het informeren van uitkeringsinstanties over een uitkeringsaanvraag.

De klantontvangst en klantherkenning worden veelal in 1 contact uitgevoerd. Voor de werkintake kan een vervolgspraak worden gemaakt, vaak wordt deze ook al in het eerste contact uitgevoerd. De uitkeringsintake vindt doorgaans op een ander tijdstip plaats. Hiertoe ontvangt de klant tijdens het eerste contact een aanvraagformulier met toelichting die hij als voorbereiding op de uitkeringsintake moet invullen.

Aansluitend vinden dan nog contacten plaats om de klant te reïntegreren in werk. Dit heeft vorm gekregen in de volgende processen.

De werkzoekende met een grote kans op werk, c.q. een kleine afstand tot de arbeidsmarkt wordt ingedeeld in fase 1. Met deze werkzoekende worden bemiddelings-gesprekken gevoerd.

De werkzoekende met een beperkte kans op werk, wordt ingedeeld in fase 2 of 3. De werkzoekende wordt uitgenodigd voor een Kwalificerende intake. Vervolgens wordt een Rapport opgesteld en gestuurd naar de uitkerende instantie.

De werkzoekende met aanzienlijke belemmeringen en een zeer kleine kans op werk, wordt ingedeeld in fase 4. De werkzoekende wordt uitgenodigd voor een Kwalificerende intake fase 4/vervolggesprekken fase 4. Voor de fase 4 klanten wordt in de Rapportage Kwalificerende intake een advies opgesteld en gestuurd naar de uitkerende instantie.

Afhankelijk van de persoonlijke situatie zal een klant die een uitkering wil ontvangen, minimaal 3 keer op een CWI moeten verschijnen. De eerste keer voor de klantontvangst, -herkenning en werkintake, een vervolgspraak voor de uitkeringsintake en tot slot bemiddelingsgesprekken en eventueel een gesprek om de reïntegratiemogelijkheden met de klant te bespreken...”

2. In antwoord op een nadere vraag (naar aanleiding van een op 19 juli 2002 door een CWI verzonden klachtafhandelingsbrief, waarin niet naar de Nationale ombudsman werd verwezen) over het opnemen in de klachtafhandelingsbrief van de verwijzing naar de externe klachtinstantie berichtte de Centrale organisatie werk en inkomen per e-mail op 25 september 2002 als volgt:

“In de werkinstructie klachtenregeling (...) die voor de uitvoering is opgesteld, wordt de uitvoering er expliciet op geattendeerd dat de brief een verwijzing naar de Nationale ombudsman moet bevatten. Klachten die op het hoofdkantoor CWI binnenkomen en moeten worden afgedaan in het land (op een vestiging) worden voorts doorgestuurd met een (...) brief waarin tevens wordt verwezen naar de verplichte verwijzing.

In principe zou bij de opstelling van een klachtafhandelingsbrief dus de verwijzing moeten worden/zijn opgenomen.

Als de situatie zoals u die schetst inderdaad vaker voorkomt, zal ik de uitvoering hier intern nogmaals op (laten) wijzen.”

In aanvulling hierop werd van de zijde van de Centrale organisatie werk en inkomen op 26 september 2002 telefonisch meegedeeld dat de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen bij besluit van 5 februari 2002 de Klachtenregeling CWI heeft vastgesteld en dat zowel de werkinstructie als de klachtenregeling zelf voor iedere medewerker raadpleegbaar zijn via het eigen interne intranet.

3. Per e-mail van 1 oktober 2002 liet de Centrale organisatie werk en inkomen weten dat op 1 oktober 2002 aan de managers van de Centra voor werk en inkomen een interne brief is gezonden met de volgende tekst:

“...Zoals u bekend is, heeft CWI een eigen klachtenregeling (te vinden op het intranet onder: Regels (wet) en vervolgens regelgeving CWI). Op basis van deze regeling - die voortborduurde op de eisen uit de Algemene wet bestuursrecht - moet de indiener van een klacht in geval van schriftelijke afdoening, worden gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht ter behandeling voor te leggen aan de Nationale ombudsman.

Recentelijk ontvingen wij van de Nationale ombudsman het signaal dat inmiddels enkele malen een klacht bij hem is ingediend over CWI, waarbij hem is opgevallen dat in de schriftelijke afhandeling is verzuimd aan te geven dat de klager zich kan wenden tot de Nationale ombudsman als hij het niet eens is met de manier waarop zijn klacht is behandeld of afgedaan.

Ik verzoek u daarom om aan het slot van iedere brief waarmee u een klachtenprocedure beëindigt, de onderstaande verwijzing naar de Nationale Ombudsman op te nemen:

“Indien u zich niet kunt verenigen met ons oordeel, kunt u uw klacht indienen bij de Nationale Ombudsman, Postbus 93122, 2509 AC Den Haag...”

Achtergrond

1. Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (Wet van 29 november 2001, Stb. 624)

Artikel 24:

“1. De Centrale organisatie werk en inkomen draagt zorg voor de inrichting en instandhouding van vestigingen, genaamd Centra voor werk en inkomen, waarin de taken van de Centrale organisatie werk en inkomen, bedoeld in artikel 21, onderdelen a tot en met i, worden uitgevoerd, op een wijze waardoor deze organisatie voor een ieder voldoende bereikbaar is.

2. De Centrale organisatie werk en inkomen kan bepalen dat een of meer van haar wettelijke taken worden uitgevoerd in een of een beperkt aantal Centra voor werk en inkomen.

3. Bij ministeriële regeling kunnen regels worden gesteld omtrent de inrichting, de instandhouding, de werkwijze en de financiering van de Centra voor werk en inkomen, onderscheiden naar verschillende centra.

4. Een besluit ter uitvoering van het eerste of tweede lid behoeft goedkeuring van Onze Minister en wordt na goedkeuring, door de Centrale organisatie werk en inkomen gepubliceerd in de Staatscourant.”

Artikel 28, eerste en tweede lid:

“1. De Centrale organisatie werk en inkomen neemt aanvragen in ontvangst van een uitkering op grond van de Werkloosheidswet, een toeslag op grond van de Toeslagenwet en van algemene bijstand op grond van de Algemene bijstandswet dan wel van een uitkering op grond van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers, of de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen. Tevens neemt de Centrale organisatie werk en inkomen de aangifte van werkloosheid op grond van artikel 26, eerste lid, onderdeel a, van de Werkloosheidswet in ontvangst. Indien een aanvraag van een uitkering of aangifte van werkloosheid op grond van een in de eerste zin van dit lid genoemde wet niet bij de Centrale organisatie voor werk en inkomen moet worden ingediend of gedaan, verwijst de Centrale organisatie werk en inkomen de aanvrager naar het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen of naar burgemeester en wethouders van de betrokken gemeente. Indien het een aanvraag van algemene bijstand op grond van de Algemene bijstandswet dan wel van uitkering op grond van de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers of de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen betreft, legt de Centrale organisatie werk en inkomen vast op welke dag zij naam, adres en woonplaats van de belanghebbende heeft geregistreerd en hem in staat heeft gesteld zijn aanvraag in te dienen.

2. De belanghebbende verstrekt aan de Centrale organisatie werk en inkomen alle gevraagde gegevens en bewijsstukken die nodig zijn voor de beslissing op zijn aanvraag door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen onderscheidenlijk burgemeester en wethouders van de betrokken gemeente dan wel voor de verdere behandeling van zijn aangifte van werkloosheid door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen. De Centrale organisatie werk en inkomen onderzoekt de verstrekte gegevens en bewijsstukken op bij ministeriële regeling te bepalen wijze op juistheid, volledigheid en consistentie.”

Artikel 55, eerste en tweede lid:

“1. De Centrale organisatie werk en inkomen, het Uitvoeringsinstituut werknemers-verzekeringen en de Sociale verzekeringsbank stellen bij de uitoefening van hun taak de identiteit van de belanghebbende vast aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht, voorzover dit noodzakelijk is voor de uitoefening van die taak.

2. Een ieder verstrekt op verzoek onverwijld aan de in het eerste lid genoemde rechtspersonen inzage in een op hem betrekking hebbend document als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht of een geldig rijbewijs als bedoeld in artikel 107 van de Wegenverkeerswet 1994, voorzover dit redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van wettelijke taken door de betrokken rechtspersoon...”

2. Besluit werkgebieden CWI (*besluit van de Raad van bestuur van de Centrale Organisatie Werk en Inkomen van 7 maart 2002/CWI 2002/002, Stcrt. 15 maart 2002, nr. 53*)

“...§ 2. Spreiding

Artikel 2. Werkgebieden

1. In de bij dit besluit behorende bijlage 1 worden de plaatsen van vestiging en de werkgebieden van de Centra voor werk en inkomen vastgesteld, waarin de taken, bedoeld in artikel 21, onderdelen a tot en met g en i, worden uitgevoerd.

(...)

“Bijlage 1 Centra voor werk en inkomen en hun werkgebieden

Gemeente van vestiging Naam van de vestiging Werkgebieden CWI (gemeenten, CWI evt. postcodegebieden)

(...)

Almere Almere Almere, Zeewolde...”

3. Nota naar aanleiding van het verslag (*ontvangen 3 mei 2001*) **van de Regels tot vaststelling van een structuur voor de uitvoering van taken met betrekking tot de arbeidsvoorziening en sociale verzekeringswetten (Wet structuur uitvoerings-organisatie werk en inkomen)** (*Tweede Kamer, vergaderjaar 2000-2001, 27 588 nr. 8, bladzijde 25*)

“...Reiskosten

De fracties van D66 en ChristenUnie vragen een reactie op de opvatting van de FNV dat cliënten die door het CWI worden gevraagd daar te verschijnen of op grond van de wet verplicht zijn zich daar te melden, een adequate reiskostenvergoeding moeten ontvangen.

Bij het bepalen van zowel de 131 CWI-vestigingen als de verzorgingsgebieden van deze vestigingen is de af te leggen reisafstand door cliënten een factor van doorslaggevende betekenis geweest. Als criterium is gehanteerd dat het cliënten niet meer dan een uur reistijd met het openbaar vervoer kost om het CWI te bereiken. Het is in onze ogen alleszins redelijk om op basis van dit criterium van de cliënt een eigen bijdrage te vragen. Daarbij komt dat de cliënt voor bepaalde dienstverlening in de gelegenheid wordt gesteld een CWI naar zijn voorkeur te bezoeken. Uitgangspunt is bovendien, mede door ICT-toepassingen, dat contacten met de cliënt worden beperkt dan wel worden gecombineerd als ook gemeenten en het UWV in een bedrijfsverzamelgebouw vertegenwoordigd zijn...”

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

Artikel 19, eerste lid, onder g. en i.:

“1. Geen recht op uitkering heeft de werknemer die:

(...)

g. niet rechtmatig in Nederland verblijf houdt als bedoeld in artikel 8 van de Vreemdelingenwet 2000;

(...)

i. de eerste dag van de maand waarin hij 65 jaar wordt heeft bereikt...”

Artikel 26, eerste lid, onder a. tot en met f.:

“De werknemer is verplicht:

a. uiterlijk de eerste werkdag volgend op de eerste dag van werkloosheid bij de Centrale organisatie werk en inkomen aangifte te doen van zijn werkloosheid;

b. binnen één week na het intreden van zijn werkloosheid bij de Centrale organisatie werk en inkomen een aanvraag om een uitkering in te dienen;

c. de voorschriften op te volgen die het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen ten behoeve van een doelmatige controle stelt;

d. zich als werkzoekende bij de Centrale organisatie werk en inkomen te laten registreren en die registratie tijdig te doen verlengen, indien hem daartoe het recht toekomt op grond van artikel 25, derde lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;

e. mee te werken aan de activiteiten die bevorderlijk zijn voor zijn inschakeling in de arbeid, bedoeld in artikel 69, en de hoofdstukken VI en XA;

f. mee te werken aan een scholing of opleiding die noodzakelijk wordt geacht voor zijn inschakeling in de arbeid, beschikbaar te zijn voor de voorzieningen van de Wet inschakeling werkzoekenden en mee te werken aan het verkrijgen van die voorzieningen...”

5. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:12:

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die

het daaraan verbindt.

2. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.”

**6. Dat is toch geen manier van doen? ■ Op uw klacht wordt altijd gereageerd
Klachtenbrochure van het Centrum voor werk en inkomen van januari 2002**

“...Wat gebeurt er met uw klacht?

Uw klacht wordt behandeld door de verantwoordelijke leidinggevende van het bureau waarop uw klacht betrekking heeft. Betreft uw kritiek deze leidinggevende zelf, dan wordt de klacht behandeld door een hogere leidinggevende.

U krijgt om te beginnen een schriftelijke bevestiging dat uw klacht is ontvangen. Wij zullen informatie over uw klacht inwinnen. Vervolgens wordt u in de gelegenheid gesteld uw klacht in een persoonlijk gesprek of telefonisch toe te lichten. De verantwoordelijke leidinggevende zal eerst proberen samen met u tot een oplossing te komen.

De districtsmanager zal uiteindelijk beslissen of uw klacht gegrond is of niet. Uiterlijk binnen zes weken ontvangt u schriftelijk bericht van de beslissing en de motivatie hiervoor. Deze termijn kan met maximaal 4 weken verlengd worden...”