



Rapport

Datum: 13 april 2004

Rapportnummer: 2004/120

Klacht

Verzoeker klaagt over de naar zijn mening onbehoorlijke wijze waarop een met naam genoemde medewerker van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Amsterdam hem heeft bejegend tijdens een telefoongesprek op 8 januari 2003. Hij klaagt er met name over dat die medewerker een aan verzoekers afkomst gerelateerde opmerking heeft gemaakt.

Verder klaagt hij over de wijze waarop het UWV zijn bovengenoemde klacht bij brief van 19 maart 2003 heeft afgehandeld.

Beoordeling

I. Inleiding

Verzoeker diende bij brief van 5 februari 2003 door tussenkomst van het Meldpunt Discriminatie Amsterdam een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (het UWV), vestiging Amsterdam, over de wijze waarop hij tijdens een telefoongesprek op 8 januari 2003 door een medewerker van het UWV, de heer C., was bejegend. In een reactie van 19 maart 2003 verklaarde het UWV de klacht ongegrond.

II. Ten aanzien van de handelwijze van de heer C.

1. Verzoeker klaagt allereerst over de naar zijn mening onbehoorlijke wijze waarop de heer C. hem tijdens het telefoongesprek van 8 januari 2003 heeft bejegend. Hij wijst daarbij met name op de opmerkingen van de heer C. over emigratie. Volgens verzoeker maakte de heer C. de opmerking "als je het niet eens bent met de wet, dan moet je emigreren." Overigens stelt verzoeker in zijn brief aan de Nationale ombudsman dat hij het wél eens is met de wet, maar niet met de handelwijze van het UWV.

2. Het UWV stelde tijdens de klachtafhandeling dat de heer C. tijdens het gesprek heeft gezegd "Als ik zo negatief dacht over het land en de wetten waar ik werk en woon zou ik overwegen om te emigreren." Tijdens het onderzoek gaf het UWV aan deze opmerking niet wijselijk en niet wenselijk te vinden. De opmerking kan, aldus het UWV, als stuitend worden ervaren daar van de aanhoorder welhaast verwacht wordt dat hij of zij verzocht wordt te emigreren. Het UWV wees er daarbij wel op dat de opmerking is geplaatst in een verhitte discussie waarbij verzoeker zich niet kon vinden in de Nederlandse wetgeving dan wel de handelwijze van het UWV. De aanzet voor het plaatsen van de opmerking lag volgens het UWV bij verzoeker, gezien de opmerkingen die hij blijkens de telefoonnotitie van het bewuste gesprek en de verklaring van de heer C. tijdens het gesprek heeft gemaakt over "Nederland" en "wetten" of "geen rechten". Verder wees het UWV erop dat door de heer C. niet bedoeld werd dat verzoeker daadwerkelijk werd verzocht te

emigreren. Hij heeft met de opmerking geprobeerd duidelijk te maken dat andere landen mogelijk een minder stringente wetgeving hanteren dan Nederland. Vervolgens kwam het UWV tot de conclusie dat er helaas sprake is geweest van een onbehoorlijke bejegening.

3. Zoals ook het UWV erkent is de opmerking van de heer C. niet behoorlijk. Terecht geeft het UWV aan dat de opmerking door verzoeker als kwetsend kon worden ervaren. De opmerking op zich is niet aan afkomst gerelateerd. Als de opmerking echter wordt gemaakt tegen iemand die, zoals verzoeker, niet in Nederland geboren is, is het niet onbegrijpelijk dat de opmerking zo wordt ervaren dat die aan zijn afkomst is gerelateerd en dat de opmerking om die reden beledigend overkomt. Het UWV is een dienstverlenende instantie waarvan als zodanig mag worden verwacht dat het klanten professioneel en correct te woord staat en dat het de nodige terughoudendheid betracht met het maken van opmerkingen die als kwetsend kunnen worden ervaren.

Dat - zoals het UWV stelt - niet bedoeld werd dat verzoeker daadwerkelijk werd verzocht te emigreren, doet aan het bovenstaande niet af. De opmerking is, ongeacht de bedoeling ervan, als kwetsend ervaren en hoort niet bij de professionele, zakelijke houding die van een UWV-medewerker verwacht mag worden. Ook de stelling van het UWV, dat de aanzet voor de opmerking aan verzoekers kant lag, doet aan het vorenstaande niet af. Daar komt bij dat verzoeker en de heer C. over het feitelijk verloop van het gesprek van 8 januari 2003 op dit punt niet overeenstemmen. Verzoeker stelt dat hij het wel eens is met de wet.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Verzoeker klaagt verder over de wijze waarop het UWV zijn klacht over de bejegening door de heer C. heeft afgehandeld bij brief van 19 maart 2003. Het UWV verklaarde verzoekers klacht in die brief ongegrond, nadat was geconstateerd dat de heer C. had gezegd dat "als ik zo negatief dacht over het land en de wetten waar ik werk en woon zou ik overwegen om te emigreren." Het UWV overwoog daarbij dat uit onderzoek niet was gebleken dat er opmerkingen waren gemaakt waarin gerefereerd werd aan de niet-Nederlandse afkomst van verzoeker.

Het stoort verzoeker onder meer dat het UWV in die brief schrijft dat verzoeker tijdens het telefoongesprek met de heer C. van 8 januari 2003 diverse scheldwoorden heeft gebruikt. Verzoeker ontkent dit.

2. Tijdens onderzoek van de Nationale ombudsman concludeerde het UWV dat uit geen van de stukken is gebleken dat er sprake is geweest van schelden en dat de opmerking daarover in de brief van 19 maart 2003 dus onjuist is geweest.

3. Gezien het hierboven onder 2 gestelde, kan worden vastgesteld dat het UWV in de brief van 19 maart 2003 ten onrechte schrijft dat verzoeker in het telefoongesprek met de heer

C. diverse scheldwoorden heeft gebruikt. Het is overigens ook niet duidelijk waar het UWV die opmerking in eerste instantie op heeft gebaseerd. Er is derhalve sprake van ontoereikend onderzoek naar aanleiding van verzoekers klachtbrief van 5 februari 2003.

De gedraging van het UWV is in zoverre niet behoorlijk.

4. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman concludeerde het UWV verder dat er sprake is geweest van een onbehoorlijke bejegening "omdat het woordgebruik van de beambte heeft geleid tot een klacht" en de dienstverlening van het UWV daarmee in het geding is gekomen. De opmerking over emigratie vond het UWV dan ook niet gepast. Tegelijkertijd stelde het UWV dat er géén sprake is geweest van een onheuse bejegening daar er niet over en weer gescholden is. Het UWV handhaafde ten slotte het standpunt dat de klacht van verzoeker ongegrond is.

5. De klacht die verzoeker bij het UWV indiende, spitste zich toe - zo constateerde ook het UWV in de brief van 19 maart 2003 - op de onder III.1. genoemde opmerking van de heer C. Nu in die brief wordt geconstateerd dat na onderzoek is vastgesteld dat de heer C. de genoemde opmerking heeft gemaakt en die opmerking (zoals hierboven onder II.3. al is geconcludeerd) niet behoorlijk is, had het UWV de klacht gegrond moeten verklaren. Dat het UWV tijdens het onderzoek zijn oordeel over de klacht handhaafde nadat het had erkend dat de opmerking niet gepast was, valt dan ook niet te begrijpen.

Overigens is de redenering van het UWV, dat er sprake is geweest van een onbehoorlijk bejegening *omdat* het woordgebruik van de heer C. heeft geleid tot een klacht, niet te volgen. Een klacht over het woordgebruik van een beambte kan na onderzoek immers ook niet gegrond worden verklaard.

Daarnaast kan het UWV niet worden gevolgd in de opmerking dat er geen sprake is van onheuse bejegening *daar* er niet over en weer gescholden is. Die opmerking impliceert immers ten onrechte dat er alleen als er gescholden zou zijn, sprake zou (kunnen) zijn van onheuse bejegening.

De gedraging is ook in zoverre niet behoorlijk.

Conclusie

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

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam, die eveneens wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is

gegrond.

Onderzoek

Op 14 april 2003 ontving de Nationale ombudsman een op 9 april 2003 gedateerd verzoekschrift van de heer M. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van een medewerker van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam (verder het UWV) en een gedraging van het UWV.

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

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

Daarnaast werd de genoemde medewerker de gelegenheid geboden om commentaar op de klacht te geven.

Tijdens het onderzoek werd het UWV, de betrokken medewerker en verzoeker een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het UWV en verzoeker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De betrokken medewerker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 8 januari 2003 vond er een telefoongesprek plaats tussen verzoeker en de heer C., medewerker van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam (verder: het UWV).
2. Op 5 februari 2003 diende verzoeker - door tussenkomst van het Meldpunt Discriminatie Amsterdam - naar aanleiding van dat gesprek schriftelijk een klacht in bij het UWV. In die brief stond het volgende:

“...Sinds geruime tijd is sprake van een geschil over de werkloosheidsuitkering van de zoon van cliënt, (...), en het (UWV; N.o.). (...)

Op woensdag 8 januari (2003; N.o.) nam (...) de heer S. telefonisch contact op met (de zoon van verzoeker; N.o.). De heer S. deelde mee dat hij geen recht heeft op een werkloosheidsuitkering. Vervolgens heeft cliënt telefonisch contact opgenomen met de heer S. Cliënt verzocht de heer S. om een afwijzingsbrief te sturen waarin de wetsartikelen stonden waarop de afwijzing is gebaseerd. De heer S. gaf aan dat het toesturen van een dergelijke brief niet gebruikelijk is bij het Gak. Toen duidelijk werd dat cliënt het niet eens was met dit antwoord maakte de heer S. de opmerking “als je het niet eens bent met de wet, dan moet je emigreren.” Cliënt stelde de vraag wat de heer S. doet indien hij het niet met een beslissing eens is. De heer S. antwoordde dat hij in een dergelijke situatie naar Australië zou verhuizen. Vervolgens vroeg cliënt aan de heer S.: “En als de wet u daar niet bevalt?” Op deze vraag antwoordde de heer S.: “Dan ga ik naar China.”

Tot slot zei cliënt dat de heer S. niet zou moeten emigreren, maar van werk zou moeten veranderen. Hij voegde eraan toe dat hij een klacht zou indienen. Als reactie daarop zei de heer S. op een sarcastische toon “Dat moet u zeker doen. Zal ik mijn naam even spellen?”

Na deze opmerking heeft cliënt het gesprek verbroken. Cliënt woont al 38 jaar in Nederland. Cliënt is van mening dat de heer S. het telefoongesprek niet serieus nam, gezien zijn opmerkingen over emigratie naar Australië en China. De klacht van cliënt richt zich met name tegen de aan afkomst gerelateerde opmerking van de heer S. Door deze opmerking voelt cliënt zich beledigd.

Tot zover het relaas van cliënt.

De gemaakte opmerkingen waarin wordt gerefereerd aan de niet-Nederlands afkomst van cliënt zijn kwetsend van aard. Het zich negatief uitlaten door aan afkomst gerelateerde opmerkingen te maken vormt geen acceptabel gedrag, is nooit functioneel, en omvat enkel door de woordkeuze de intentie om een persoon op grond van zijn persoonlijke kenmerken te kwetsen. Het gebruik van bewoordingen zoals bovenvermeld kan niet herleid worden tot een grapje of tot miscommunicatie...”

3. Bij brief van 19 maart 2003 reageerde het UWV hierop als volgt:

“...De klacht spitst zich met name toe tegen de aan afkomst gerelateerde opmerking van de heer C. (in uw brief de heer S. genoemd).

Feitelijke gegevens

Op 8 januari 2002 (moet zijn: 2003; N.o.) heeft er een telefoongesprek tussen (verzoekers zoon; N.o.) en de heer C. plaatsgevonden.

Tijdens dit gesprek heeft de heer C. getracht uit te leggen waarom er geen herziening van de ww-uitkering kan plaatsvinden.

Na beëindiging van dit gesprek heeft (verzoeker; N.o.) de heer C. opnieuw gebeld.

Tijdens dit gesprek heeft deze mijnheer zijn ongenoegen geuit over de gang van zaken en heeft hij geroepen: dat de burgers in Nederland geen rechten hebben, dat de wetgeving niet deugt en heeft hij diverse scheldwoorden gebruikt.

Vervolgens heeft de heer C. hierop gereageerd door te zeggen "Als ik zo negatief dacht over het land en de wetten waar ik werk en woon zou ik overwegen om te emigreren."

Overwegingen

Uit een nader ingesteld onderzoek is niet gebleken dat er opmerkingen zijn gemaakt waarin gerefereerd wordt aan de niet Nederlandse afkomst van (verzoeker; N.o.). Wij zijn met u van mening dat het zich negatief uitlaten door aan afkomst gerelateerde opmerkingen niet acceptabel zijn en ook niet getolereerd kunnen worden

Conclusie

Gezien het bovenstaande zijn wij van mening dat de klacht van (verzoeker; N.o.) niet gegrond is..."

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

In zijn verzoekschrift van 9 april 2003 schreef verzoeker het volgende:

"...Ik stuur u de eerste brief die op 5-2-03 door het bureau meldpunt discriminatie naar het (UWV; N.o.) is gestuurd. U kunt in deze brief lezen dat de Heer C. discriminatieve uitspraken heeft gedaan.

En aan de reactie van het (UWV; N.o.) kunt u lezen, waarin hun zeggen dat ik scheldwoorden gebruikt zou hebben Maar dit is absoluut niet waar want bij dit telefoongesprek was mijn vrouw en nog iemand aanwezig

In dit geval discrimineren zij niet alleen maar liegen zij ook

En zij beweren dat ik het niet eens ben met de wet, dat is ook niet waar, ik ben het wel eens met de algemene wet, maar niet met hun manier van handelen (...) Ik wou alleen een schriftelijke afwijzing, maar dat hebben zij niet willen sturen, en daar was ik het niet mee eens en nu nog niet, en toen heeft de Heer C. gezegd dat ik dan maar moet emigreren..."

C. Standpunt UWV

1. Bij brief van 24 juni 2003 werd het UWV gevraagd om te reageren op verzoekers klacht en om de volgende vragen te beantwoorden:

“...1. U stelt in uw brief van 19 maart 2003 dat de heer C. tijdens het bewuste telefoongesprek op een gegeven moment tegen verzoeker heeft gezegd: “Als ik zo negatief dacht over het land en de wetten waar ik werk en woon zou ik overwegen om te emigreren.” Wat vindt u ervan dat hij dat heeft gezegd?”

2. In de brief die het Meldpunt Discriminatie Amsterdam op 5 februari 2003 namens verzoeker naar het UWV heeft gestuurd staat weergegeven wat en op welke toon er volgens verzoeker daarna nog door de heer C. (in de brief de heer S. genoemd) tegen verzoeker is gezegd. Kunt u dat bevestigen? Zo nee, dan vraag ik u aan te geven wat er na de onder 1. genoemde opmerking over en weer nog tijdens het bewuste gesprek is gezegd.

3. Bent u van mening dat de betrokken medewerker verzoeker tijdens het bewuste telefoongesprek behoorlijk heeft bejegend?...”

Daarnaast werd het UWV gevraagd kopieën toe te sturen van de stukken die betrekking hebben op de zaak en op het onderzoek naar aanleiding van de klacht van 5 februari 2003.

2. Na een vertragingbericht van 16 juli 2003 reageerde het UWV bij brief van 29 augustus 2003 als volgt:

“...Naar aanleiding van uw brief hebben wij de klachtbehandeling en onze reactie van 19 maart 2003, opnieuw beoordeeld. Wij kunnen u het volgende meedelen.

Omstandigheden

(...)

Klacht

U heeft in uw brief van 24 juni 2003 aangegeven de klacht in onderzoek te hebben genomen omdat verzoeker de klacht niet afdoende afgehandeld acht. U verzoekt ons bij onze reactie rekening te houden met hetgeen door verzoeker is aangevoerd in zijn brief van 9 april 2003.

Voorts verzoekt u ons om antwoord te geven op 3 vragen:

(...)

Overweging

Ad1)

Met betrekking tot de opmerking van onze medewerker zijn wij van mening dat deze niet wijselijk en niet wenselijk is geweest. De opmerking kan, en zo is ook gebleken, voor sommigen als stuitend worden ervaren daar van de aanhoorder (verzoeker), welhaast verwacht wordt dat hij of zij verzocht wordt te emigreren. Wij merken hierbij wel op dat de opmerking is geplaatst in een verhitte discussie waarin verzoeker zich op dat moment niet kon vinden in de Nederlandse wetgeving dan wel de handelwijze van UWV.

Uit de telefoonnotitie van 8 januari 2003 (gedingstuk 2.1) blijkt dat verzoeker iets moet hebben gezegd in de trant van "burgers, geen rechten" en "Nederland". In een tweede document (gedingstuk 4) heeft de beambte nogmaals opgetekend dat verzoeker iets moet hebben gezegd inzake "Nederland" en "wetten". Daarom menen wij dat de aanzet voor het plaatsen van de gemaakte opmerking aan de kant van verzoeker lag. Wij willen benadrukken dat van de kant van de beambte niet bedoeld werd dat verzoeker daadwerkelijk werd verzocht om te gaan emigreren. Beambte heeft trachten duidelijk te maken dat mogelijk andere landen een minder stringentere wetgeving hanteren dan Nederland.

Verzoeker heeft naderhand in zijn brief van 9 april 2003 aangegeven dat hij het wel eens zou zijn met de wet maar niet met de handelwijze van UWV. Dit lijkt enigszins tegenstrijdig met het telefoongesprek van 8 januari 2003 daar er dan voor de beambte geen aanleiding zou zijn geweest om te komen tot de opmerking over emigratie.

Ad2)

Op uw vraag wat en op welke toonzetting er is gesproken kunnen wij u mededelen dat dit geen prettig gesprek was. Beambte heeft te kennen gegeven dat verzoeker begon te zeuren, vervelend was en zeer negatief over kwam.

Wij stellen hierbij vast dat er inderdaad sprake was van een negatieve toonzetting tijdens het gesprek. Wij komen nu wel tot de conclusie dat het aspect van 'schelden', genoemd in onze brief van 1 maart 2003, onjuist is gebleken. Uit geen van de voorgaande stukken noch de brief van het Meldpunt Discriminatie, blijkt dat er sprake is geweest van schelden.

Derhalve komen wij tot de conclusie dat het een gesprek moet zijn geweest met een negatieve toonzetting en dito woordgebruik maar dat er geen sprake is geweest van schelden over en weer.

Ad3)

Wij komen tot de conclusie dat er helaas sprake is geweest van een onbehoorlijke bejegening omdat het woordgebruik van de beambte heeft geleid tot een klacht. Onze dienstverlening is daarmee in geding gekomen.

Wij zijn van mening dat er géén sprake is geweest van een onheuse bejegening daar er niet over en weer gescholden is. Daarmee lijkt het geschil zich te concentreren op de `emigratieopmerking' welke door verzoeker als discriminerend is ervaren.

Conclusie

Op grond van alle feiten en omstandigheden zijn wij van oordeel dat de opmerking over emigratie niet gepast is geweest. Hiervoor bieden wij dan ook onze verontschuldigen aan.

Verder zijn wij van oordeel dat er geen grond is om te spreken van een discriminerende opmerking of dat de beambte de intentie had om te discrimineren.

Daarom blijven wij van mening dat onze oordeel van 19 maart 2003 op de juiste wijze tot stand is gekomen. De klacht van verzoeker achten wij ongegrond....”

Als bijlagen werden onder meer de volgende stukken meegezonden:

a) telefoonrapport d.d. 8 januari 2003 opgemaakt door de heer C. van zijn gesprek met verzoeker:

“(pagina 2.1; N.o.):...Nogmaals geprobeerd het verhaal van 1 uur geleden (gedoeld wordt op het gesprek met verzoekers zoon waarin hem is meegedeeld dat geen herziening mogelijk is van de beslissing over zijn recht op WW-uitkering; N.o.) aan (verzoeker; N.o.) uitgelegd.(...)”

(Verzoeker; N.o.) werd hierop erg kwaad en zegt dat burgers in Nederland geen rechten hebben etc. etc., z.o.z.

(pagina 2.2; N.o.): geprobeerd uit te leggen dat dit de regels zijn en de wetgeving waaraan wij dienen te houden en als betr. er niet mee eens is kan hij bezwaar maken.

Betr. eist van ons een brief waarin deze artikelen staat. Aan betr. medegedeeld dat dit niet mogelijk is omdat betr.'s zoon deze reeds heeft ontvangen...”

b) e-mailbericht d.d. 12 maart 2003 van de heer C. aan de heer H. (teammanager; N.o.), genummerd 4:

“...Onderwerp: (de naam van verzoekers zoon; N.o.); reactie op klacht

Voor zover ik dat nog kan herinneren wat er gebeurd was geef ik hieronder een verdere toelichting en tevens verwijs ik naar de telefoonrapporten van 8 januari 2003!

Ik heb verschillende malen gepoogd hem duidelijk te maken dat wij alles hebben gedaan wat mogelijk is. Ik heb namelijk net zijn zoon een uur geleden uitgelegd (...)

Daarop werd de vader (...) van betr. heel erg kwaad en erg negatief te worden (in de meest vreemde bewoordingen (krachttermen) Nederland en zijn wetten "zwart" te maken).

Hierop heb ik een reactie gegeven van "Als ik zo negatief dacht over het land en de wetten waar ik woon, ik zeker zal emigreren, bijvoorbeeld naar Australië".

(Verzoeker; N.o.) wilde daarop mijn naam weten, wat ik uiteraard heb gegeven en netjes gevraagd of ik het zou spellen.

Er was absoluut geen sprake van discriminatie, doch die man duidelijk proberen maken dat ik achter de wetten staan die ik uitvoer in het land waar ik woon."

c) Telefoonnotitie op 8 augustus 2003 opgemaakt door de heer M. (teammanager; N.o.) naar aanleiding van zijn gesprek die dag met de heer C., genummerd 7:

"...De heer C. geeft aan dat het telefoongesprek, van 8 januari 2003 met (verzoeker; N.o.), geen prettig gesprek was. (...) (Verzoekers zoon; N.o.) had al een brief gehad (...). Daarna heeft (verzoeker; N.o.) nog een keer opgebeld daar ook hij uitleg wilde.

De heer C. staat zich nog bij dat hij begon te zeuren, kwam vervelend over en was zeer negatief. De heer C. staat het gesprek in exacte bewoordingen niet meer zo goed bij maar meent dat (verzoeker; N.o.) het niet eens was met de wetten in Nederland in het algemeen.

De heer C. betreurt zijn 'emigratieopmerking' maar, had daarmee niet de intentie om (verzoeker; N.o.) te discrimineren. Gelet op diens eigen allochtone afkomst zou de heer C. dat ook nooit zo bedoeld kunnen hebben.

De heer C. vindt dat hij (verzoeker; N.o.) niet onheus heeft bejegend..."

D. STANDPUNT UWV-MEDEWERKER

1. De Nationale ombudsman verzocht de heer C. bij brief van 24 juni 2003 om een reactie op de klacht voor zover die zijn verantwoordelijkheid raakt. Hij vroeg hem daarbij onder meer aan te geven wat er - voor zover hij zich dat kan herinneren - over en weer tijdens het genoemde telefoongesprek was gezegd.

2. Bij navraag wegens het uitblijven van een reactie van de heer C. gaf het UWV te kennen dat de heer C. de brief van de Nationale ombudsman had besproken met en doorgegeven

aan zijn teammanager en dat de teammanager zijn reactie had meegenomen in de reactie van het UWV van 29 augustus 2003 (zie onder Bevindingen, C.2.).

E. OVERIGE INFORMATIE

De Nationale ombudsman vroeg verzoeker bij brief van 24 juni 2003 om een ondertekende verklaring van de persoon die, zo verzoeker in zijn brief van 9 april 2003 stelde, naast zijn vrouw getuige was geweest van het telefoongesprek van 8 januari 2003. Die persoon kon daarin aangeven wat verzoeker tijdens het bewuste telefoongesprek had gezegd, wat de relatie van die persoon tot verzoeker is en op welk adres en onder welk telefoonnummer die persoon bereikbaar is.

Op die brief werd geen reactie ontvangen.