



Rapport

Datum: 25 februari 2005
Rapportnummer: 2005/054

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Groningen:

in de brochure "Hoe zit dat met de WW" onduidelijke en ondeugdelijke informatie geeft over het al dan niet verzekerd zijn ingevolge de Ziekenfondswet;

niet voorziet in een contactpersoon die voor hem bereikbaar is en waar hij met zijn vragen terecht kan, terwijl in de folder "Ik heb een klacht" van het bestaan van een contactpersoon melding wordt gemaakt.

Beoordeling

Algemeen

1. Bij beschikking van het UWV van 26 september 2003 werd verzoeker een kortdurende uitkering krachtens de Werkloosheidswet toegekend. De hoogte van deze uitkering was zodanig dat het inkomen van verzoeker daarmee onder de ziekenfondsgrens kwam. Verzoeker, die tot dan particulier verzekerd was voor zijn ziektekosten, diende zich als gevolg hiervan te beraden op de mogelijke consequenties die dit voor zijn ziektekostenverzekering had. In de hem door het UWV bij de toekenning van zijn werkloosheidsuitkering verstrekte brochure "Hoe zit dat met de WW" was aan deze mogelijke consequenties op bladzijde twintig een aparte toelichting gewijd.

2. In deze toelichting stond hierover het volgende vermeld:

"...U bent verzekerd bij het ziekenfonds

Was u al verzekerd via het ziekenfonds? Dat blijft dan in principe zo. De ziekenfondspremie houdt UWV in op uw WW-uitkering.

U bent particulier verzekerd

Was u particulier verzekerd? Dan blijft u dat ook tijdens het eerste jaar van uw WW-uitkering. Na een jaar kijkt UWV naar de hoogte van uw inkomen. Als u onder de ziekenfondsgrens komt, moet u in het algemeen overstappen naar het ziekenfonds. UWV stuurt u hierover bericht en houdt de premie in op uw WW-uitkering.

Heeft u een kortdurende uitkering, dan moet u meestal wel direct overstappen naar het ziekenfonds. U mag zelf een zorgverzekeraar kiezen. UWV meldt u daar dan aan.

Viel u bij uw werkgever onder een collectieve regeling voor de ziektekostenverzekering of voor dekking van het WAO-gat? Die collectieve regeling loopt voor u niet meer door als u

werkloos wordt. U moet in dat geval zelf een ziektekostenverzekering afsluiten en, als u dat wilt, een verzekering voor het WAO-gat.

Werkte u bij overheid of onderwijs?

U kunt zich in ieder geval na het eerste jaar WW-uitkering niet via het ziekenfonds verzekeren als u werkzaam was

- *als onderwijsgevend personeel in primair of voortgezet onderwijs, educatie of beroepsonderwijs; of*
- *in een ambtelijke aanstelling bij Rijk, provincie, gemeente of politie.*

Ook voor de andere sectoren binnen overheid en onderwijs gelden soms afwijkende bepalingen.

Wilt u hier meer informatie over, neem dan contact op met UWV Uszo...”

3. Uitgaande van deze informatie meende verzoeker dat hij vanwege de hem toegekende kortdurende uitkering qua ziektekostenverzekering zou dienen over te stappen naar het ziekenfonds.

4. Bij brief van 26 september 2003 verzocht verzoeker het UWV hem hierover nader te adviseren. Met name verzocht verzoeker het UWV aan te geven of hij zijn particuliere ziektekostenverzekering met terugwerkende kracht vanaf 1 augustus 2003 kon opzeggen, of het UWV er vervolgens voor zou zorgen dat een door hem bij naam genoemde zorgverzekeraar verzoeker en zijn partner met terugwerkende kracht vanaf dezelfde datum als ziekenfondsverzekerde zou opnemen alsmede bij wie hij vanaf nu zijn declaraties inzake gemaakte ziektekosten diende in te dienen. Omdat de particuliere ziektekostenverzekering van verzoeker nog steeds doorliep en de premie hiervan niet meer uit het inkomen van verzoeker kon worden opgebracht, verzocht verzoeker het UWV hem vanwege deze financiële urgentie zo snel mogelijk te berichten.

5. Vanwege het feit dat een reactie op de brief van verzoeker van 26 september 2003 uitbleef, nam verzoeker op 14 oktober 2003 telefonisch contact op met het UWV teneinde nadere duidelijkheid omtrent zijn ziektekostenverzekering te verkrijgen. Hierbij werd verzoeker door het UWV meegedeeld dat hij particulier verzekerd diende te blijven. Het feit dat verzoekers inkomen onder de ziekenfondsgrens was komen te liggen maakte dit niet anders.

6. Bij brief van 15 oktober 2003 wendde verzoeker zich tot het UWV met een herhaald verzoek om advies met betrekking tot de in zijn brief van 26 september 2003 aangegeven punten. Verzoeker wees daarbij op de hem gebleken tegenstrijdigheid tussen de hem op 14 oktober 2003 telefonisch door het UWV verstrekte mededeling dat hij particulier

verzekerd diende te blijven en de hem in de brochure "Hoe zit het met de WW" in dit verband door het UWV verstrekte informatie.

7. Bij brief van 16 oktober 2003 diende verzoeker een klacht in bij het UWV, waarbij hij zich - naast het onbeantwoord blijven van zijn brief van 26 september 2003 alsmede het zoekraken van door hem aan het UWV teruggestuurde werkbriefjes - beklaagde over de onduidelijke en ondeugdelijke informatie in de brochure "Hoe zit dat met de WW" inzake de toepasselijke ziektekostenverzekering. Tevens beklaagde verzoeker zich in deze brief over het ontbreken van een vaste contactpersoon terwijl daarvan in de brochure van het UWV "Ik heb een klacht" wel melding werd gemaakt.

I. Ten aanzien van de in de brochure "Hoe zit dat met de WW" verstrekte informatie over het al dan niet verzekerd zijn ingevolge de Ziekenfondswet

Bevindingen

1. In zijn klacht, zoals geformuleerd in zijn brief aan het UWV van 16 oktober 2003, beklaagde verzoeker zich erover dat hij te goeder trouw was uitgegaan van de hem in de brochure "Hoe zit dat met de WW" verstrekte informatie met betrekking tot de op hem van toepassing zijnde ziektekostenverzekering. Uitgaande van deze informatie meende verzoeker dat hij onder het ziekenfonds kwam te vallen. In de brochure stond immers aangegeven dat bij een kortdurende uitkering meestal direct overgestapt diende te worden naar het ziekenfonds. Naar de mening van verzoeker was deze situatie op hem van toepassing nu hem een kortdurende uitkering was toegekend. Hetgeen overigens nog vermeld stond onder de kop "Werkt u bij de overheid of het onderwijs?" achtte verzoeker op hem niet van toepassing nu hierbij stond vermeld dat dit betrekking had op de situatie ná het eerste jaar WW-uitkering. Verzoeker zou deze situatie vanwege de korte duur van zijn uitkering niet meemaken. Inmiddels had verzoeker op 24 september 2003 een specificatie ontvangen met betrekking tot de betaling van zijn uitkering over de maand augustus 2003, waaruit hem bleek dat er qua ziektekostenverzekering niets was veranderd. Op 14 oktober 2003 werd hem telefonisch meegedeeld dat hij particulier verzekerd diende te blijven, ongeacht of hij de premie hiervan gezien de hoogte van zijn inkomen al dan niet kon opbrengen. Naar de mening van verzoeker viel dit niet te rijmen met de informatie die hierover door het UWV in de desbetreffende brochure wordt verstrekt.

2. Bij brief van 18 november 2003 werd door het UWV op de klacht van verzoeker op dit punt gereageerd. Het UWV gaf daarbij aan van mening te zijn dat de desbetreffende passage in de brochure "Hoe zit dat met de WW" duidelijk was, nu pagina twintig van deze brochure heel duidelijk stelt dat wanneer u particulier verzekerd bent, u dat ook blijft.

3. Bij brief van 21 november 2003 deelde verzoeker het UWV mee zich in de reactie van het UWV van 18 november 2003 niet te kunnen vinden en zich hiermee met een forse kluit

in het riet gestuurd te voelen. Verzoeker gaf daarbij aan de zienswijze van het UWV dat de tekst op pagina twintig van de brochure "Hoe zit dat met de WW" heel duidelijk was, niet te kunnen onderschrijven. De desbetreffende passage nodigde naar de mening van verzoeker integendeel uit tot misplaatste verwachtingen omtrent een te nemen actie door het UWV (aanmelden bij een ziekenfonds) alsmede was de verstrekte informatie niet consequent qua inhoud. Indien het UWV onder het hoofd "U bent particulier verzekerd" een zelfstandige alinea wijdt aan het geval van een kortdurende uitkering (de situatie van verzoeker), waarbij "meestal wel direct moet worden overgestapt naar het ziekenfonds dat de cliënt zelf mag uitzoeken, terwijl het UWV hem daarbij aanmeldt", dan liet dit naar de mening van verzoeker geen ruimte voor een andere interpretatie dan dat het UWV in een dergelijk geval (zijn situatie) in overleg met de cliënt actie onderneemt. Ook datgene wat verder op de pagina wordt gesteld over andere situaties maakte dit niet anders nu hierin nadrukkelijk over een situatie ná het eerste jaar WW-uitkering werd gesproken en daarmee op verzoeker niet van toepassing was.

4. In antwoord op zijn brief van 21 november 2003 deelde het UWV verzoeker bij brief van 27 november 2003 mee hierin geen aanleiding te zien om de klachtreactie van 18 november 2003 te herzien. Voor verzoeker was dit onder meer reden zich bij verzoekschrift van 10 december 2003 tot de Nationale ombudsman te wenden.

5. Bij brief van 2 april 2004 werd door het UWV op dit onderdeel van de klacht en de hem hierover door de Nationale ombudsman gestelde vragen gereageerd. Het UWV gaf daarbij aan zich te kunnen voorstellen dat een werknemer die werkloos is geworden vanuit een onderwijsdienstbetrekking en die op grond van de Werkloosheidswet recht heeft op een kortdurende uitkering, door de tekst op pagina twintig van de brochure "Hoe zit dat met de WW" op het verkeerde been wordt gezet. De schuin gedrukte tekst, die bedoeld is voor ex-werknemers van overheid of onderwijs, suggereert door de woorden "na het eerste jaar WW-uitkering" inderdaad niet bedoeld te zijn voor de situatie bij een kortdurende uitkering. Bij nader inzien komt het UWV tot de conclusie dat de tekst op bladzijde twintig van deze brochure niet duidelijk is en de desbetreffende passage verwarrend. Bezien zou worden hoe de tekst zou kunnen worden aangepast.

6. Daarnaast gevraagd deelde het UWV de Nationale ombudsman mee de klacht van verzoeker hierover gegrond te achten. Tevens deelde het UWV mee dat de informatie over de ziekenfondsverzekering bij herdruk zou worden aangepast. Gevraagd naar het moment van deze herdruk deelde het UWV bij e-mailbericht van 20 augustus 2004 mee dat in januari 2004 een nieuwe brochure "Hoe zit dat met de WW" was verschenen, waarin de passage over de situatiebeschrijving in relatie met ziekenfondsverzekering was aangepast. In september 2004 zou de WW-divisie van het UWV haar brochures opnieuw wijzigen waarbij ook zeker aan dit onderwerp aandacht zou worden besteed.

7. Raadpleging van de website van het UWV op 21 september 2004 leerde evenwel dat in het desbetreffende hoofdstuk van de brochure (u blijft verzekerd voor ziektekosten) geen

sprake was van enige aanpassing. Hiermee geconfronteerd deelde het UWV de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 24 november 2004 mee dat in september 2004 oorspronkelijk inderdaad een nieuwe serie WW-brochures het licht zou zien, maar dat dat plan was doorkruist door een heroriëntatie op de publieksinformatie van het UWV. De grondgedachte was nu internet in te zetten als primaire voorziening op het gebied van de publieksinformatie. Dat betekende dat tekst die tot nog toe in brochures stond, verplaatst ging worden naar internet, en dat de brochures in die zin zouden worden aangepast, dat daarin nog slechts de grote lijnen zouden worden verteld. Voor details zouden de klanten worden verwezen naar uwv.nl. De WW-brochures waren de eerste die in dit verband waren aangepakt. De teksten van de nieuwe brochures waren inmiddels vastgesteld; over de internetteksten waren de laatste discussies gaande. De verwachting was nog in 2004 zowel de internetteksten als de nieuwe brochures geïmplementeerd te hebben. In de nieuwe brochure "Als ik mijn baan kwijtraak" zou over de verzekering tegen ziektekosten niet meer gezegd worden dan dat het gaan ontvangen van een WW-uitkering eventueel gevolgen zou kunnen hebben voor de ziektekostenverzekering en dat de klant persoonlijk zou worden bericht als dat het geval is. Het meer uitgebreide verhaal, dat in de oude brochure "Hoe zit dat met de WW" stond, zou verhuizen naar internet. Het was op dat moment nog niet duidelijk wat er in de definitieve tekst van over zou blijven, maar hoe dan ook was helder dat de bijzondere positie van de overheidswerknemer in deze tekst een plaats moet blijven hebben. Het UWV verwachtte per 1 januari 2005 zover te zijn dat het in de klacht geconstateerde probleem was opgelost.

8. Bij e-mailbericht van 25 januari 2005 reageerde het UWV op het verslag van bevindingen en deelde de Nationale ombudsman mee dat de brochure inmiddels niet meer bestond. In de in de plaats daarvan gekomen brochure "Als ik mijn baan kwijtraak" staat onder de kop "Ziektekostenverzekering en pensioen" de volgende tekst opgenomen:

"Een WW-uitkering kan eventuele gevolgen hebben voor uw ziektekostenuitkering en uw pensioen. Als dat voor u het geval is, krijgt u persoonlijk bericht."

9. Daarnaast deelde het UWV bij het onder 8. genoemde e-mailbericht van 25 januari 2005 de inhoud van de tekst mee welke met betrekking tot de ziektekostenverzekering op internet zou worden geplaatst. Hierin staat onder de kop "WW en ziektekostenverzekering" het volgende aangegeven:

"U bent verzekerd bij het ziekenfonds

Was u al verzekerd via het ziekenfonds? Dat blijft dan in principe zo. De ziekenfondspremie houdt UWV in op uw WW-uitkering.

U bent particulier verzekerd

Was u particulier verzekerd? Dan blijft u dat ook tijdens het eerste jaar van uw WW-uitkering. Na een jaar kijkt UWV naar de hoogte van uw inkomen. Als u onder de ziekenfondsgrens komt, moet u in het algemeen overstappen naar het ziekenfonds. UWV stuurt u hierover bericht en houdt de premie in op uw WW-uitkering. Heeft u een kortdurende uitkering, dan moet u meestal wel direct overstappen naar het ziekenfonds. (Uitzonderingen zie "Werkte u bij overheid of onderwijs"). U mag zelf een zorgverzekeraar kiezen. Viel u bij uw werkgever onder een collectieve regeling voor de ziektekostenverzekering of voor dekking van het WAO-gat? Die collectieve regeling loopt voor u niet meer door als u werkloos wordt. U moet in dat geval zelf een ziektekostenverzekering afsluiten en, als u dat wilt, een verzekering voor het WAO-gat.

Werkte u bij overheid of onderwijs?

Was u werkzaam:

- als onderwijsgevend personeel in primair of voortgezet onderwijs, educatie of beroepsonderwijs, of
- in een ambtelijke aanstelling bij Rijk, provincie, gemeente of politie? Dan gelden voor u andere regels dan hierboven staan. In principe loopt tijdens uw werkloosheid uw bestaande verzekering tegen ziektekosten gewoon door. Ook voor de andere sectoren binnen overheid en onderwijs gelden soms afwijkende bepalingen. Wilt u hier meer informatie over, neem dan contact op met UWV. "

10. Bij raadpleging van de website van het UWV op 31 januari 2005 bleek de Nationale ombudsman dat de nieuwe tekst met betrekking tot de ziektekostenverzekering hierop inmiddels geplaatst bleek te zijn

Beoordeling

11. Verzoeker klaagt erover dat het UWV, kantoor Groningen, hem in de brochure "Hoe zit het met de WW" onduidelijk en ondeugdelijk heeft geïnformeerd over het al dan niet verzekerd zijn ingevolge de Ziekenfondswet.

12. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Wat betreft de inhoud van een door een bestuursorgaan uit te geven brochure brengt dit vereiste met zich mee dat de hierin van de kant van het bestuursorgaan verstrekte informatie eenduidig en juist is en de burger op deze eenduidigheid en juistheid moet kunnen vertrouwen.

13. Duidelijk is dat de in de brochure "Hoe zit dat met de WW" verstrekte informatie over het al dan niet verzekerd zijn ingevolge de Ziekenfondswet in dit opzicht tekortschiet. Met

name voor werknemers die werkloos worden vanuit een onderwijsdienstbetrekking is de verstrekte informatie dermate ontoereikend en verwarrend, dat deze daarmee op het verkeerde been (dreigen te) worden gezet. Het UWV heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

14. Daarbij is de Nationale ombudsman van oordeel dat het UWV op weinig voortvarende wijze de gebleken tekortkoming in zijn informatieverstrekking heeft verholpen, nu de hierover door verzoeker bij het UWV ingediende klacht dateert van 16 oktober 2003 en een aanpassing van de desbetreffende tekst eerst eind januari 2005 heeft plaatsgevonden. Het UWV heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van voortvarendheid.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het melding maken in de folder "Ik heb een klacht" van een contactpersoon

Bevindingen

1. In zijn klacht, zoals geformuleerd in zijn brief aan het UWV van 16 oktober 2003, klaagde verzoeker tevens over het ontbreken van een vaste contactpersoon terwijl daarvan in de brochures van het UWV wel melding wordt gemaakt.
2. In reactie hierop deelde het UWV verzoeker bij brief van 18 november 2003 mee bewoordingen over een vaste contactpersoon in zijn brochures niet te hebben aangetroffen aantreffen. Voor vragen over een uitkering is de Klantenservice het aanspreekpunt. Voor vragen omtrent een afspraak met een casemanager dient men contact op te nemen met het Afsprakenbureau. Voor vragen omtrent een reïntegratietraject dient men contact op nemen met een reïntegratiebedrijf. Een vast persoon om direct telefonisch contact mee te hebben is daarom niet mogelijk tenzij er met die persoon afspraken zijn gemaakt.
3. Naar aanleiding van deze reactie van het UWV wees verzoeker het UWV in zijn brief van 21 november 2003 op de tekst op bladzijde drie van de brochure "Ik heb een klacht" waarin staat "uw slecht bereikbare contactpersoon" alsmede naar de tekst op bladzijde zes van deze brochure waarin staat "uw bijna nooit aanwezige contactpersoon". Naar de mening van verzoeker wordt hiermee in gewone mensentaal het bestaan van een bepaalde contactpersoon gesuggereerd.
4. In antwoord op zijn brief van 21 november 2003 deelde het UWV verzoeker bij brief van 27 november 2003 mee hierin geen aanleiding te zien om zijn klachtreactie van 18 november 2003 te herzien. Voor verzoeker was dit aanleiding zich ook hierover bij zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 10 december 2003 te beklagen.

5. In zijn reactie op dit onderdeel van de klacht en de hem hierover door de Nationale ombudsman gestelde vragen gaf het UWV aan dat de huidige tekst van deze brochure inderdaad de suggestie wekt dat elke cliënt een eigen contactpersoon heeft. Door het UWV zou reeds zijn onderkend dat de tekst van de folder tot verwarring aanleiding kon geven en de folder zou dan ook binnenkort worden herdrukt waarbij in de nieuwe versie de tekst zou worden aangepast. De klacht werd niettemin niet gegrond geacht.

6. Verder werd door het UWV opgemerkt dat in de bestaande folder niet expliciet staat aangegeven dat het vaste contactpersonen betreft. In veel gevallen lopen de contacten via afdelingen klantenservice. Er wordt dan gebeld met een afdeling klantenservice, waarna indien nodig degene die het dossier in behandeling heeft een betrokkene binnen enkele dagen terugbelt. Het voormalige UWV-USZO (waaronder verzoeker viel) maakte per 1 januari 2001 gebruik van de afdeling Klantenservice. In feite fungeerde die afdeling als contactpersoon, alle telefonische vragen zouden uitsluitend aan die afdeling kunnen worden gesteld.

7. Naar aanleiding van deze reactie is het UWV door de Nationale ombudsman verzocht aan te geven wanneer de herdruk van de desbetreffende folder zou gaan plaatsvinden. In antwoord daarop deelde het UWV bij e-mailbericht van 20 augustus 2004 mee dat de folder op dat moment werd herdrukt. Hierin zouden al wat wijzigingen zijn doorgevoerd. De nieuwe versie kon worden ingezien op de website van het UWV. Daarbij was het de bedoeling om de folder binnenkort geheel te herzien.

8. Bij raadpleging van de website van het UWV op 21 september 2004 bleek dat, voorzover er wijzigingen mochten zijn doorgevoerd, dit geen wijzigingen betroffen met betrekking tot de passages waarop de klacht van verzoeker betrekking had. Hiermee geconfronteerd deelde het UWV de Nationale ombudsman bij e-mailbericht van 24 november 2004 mee dat hetgeen met betrekking tot de heroriëntatie op de publieksinformatie van het UWV (zie hiervoor onder I. Bevindingen, onder 7.) was meegedeeld ook op deze folder van toepassing was. Ook deze folder zou een nieuw concept/opzet krijgen. Een aantal redactionele wijzigingen maakte daar vanzelf ook deel van uit. Het woordje contactpersoon zou er dan ook uitgaan.

9. Bij e-mailbericht van 25 januari 2005 reageerde het UWV op het verslag van bevindingen en deelde de Nationale ombudsman mee dat de nieuwe versie van de folder "Ik heb een klacht" begin februari 2005 in papier en op internet zou verschijnen. De term contactpersoon was er dan uit.

10. Op 25 februari 2005 bleek de nieuwe versie van de folder "Ik heb een klacht" nog niet op de website van het UWV te staan doch stond hierop nog steeds de oude versie van deze folder vermeld.

Beoordeling

11. Verzoeker klaagt erover dat het UWV, kantoor Groningen, niet voorziet in een contactpersoon terwijl in de brochure "Ik heb een klacht" van het bestaan van een contactpersoon melding wordt gemaakt.

22. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Wat betreft de inhoud van een door een bestuursorgaan uit te geven brochure brengt dit vereiste met zich mee dat de hierin van de kant van het bestuursorgaan te verstrekken informatie eenduidig en juist is en de burger hierop moet kunnen vertrouwen.

13. Zoals ook door het UWV zelf in zijn reactie aan de Nationale ombudsman wordt onderkend, wekt het tot tweemaal toe gebruiken van de woorden "uw contactpersoon bij UWV" in de brochure "Ik heb een klacht" de suggestie dat elke cliënt een eigen contactpersoon heeft. De tekst van de folder geeft daarmee aanleiding tot verwarring nu het UWV het systeem van een eigen contactpersoon niet kent. Dit betekent dat de in de brochure op dit punt verstrekte informatie tekortschiet en niet voldoet aan hetgeen in dit opzicht vanuit het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking mag worden verwacht.

Het voorgaande geeft de Nationale ombudsman tevens aanleiding tot het doen van een aanbeveling, met name ook vanwege het feit dat de hierover door verzoeker bij het UWV ingediende klacht dateert van 16 oktober 2003 en enige aanpassing van de folder sedertdien nog niet blijkt te hebben plaatsgevonden.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, is op beide onderdelen gegrond wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat de door het UWV uitgegeven folder "Ik heb een klacht" thans binnen afzienbare tijd wordt aangepast dan wel herzien op zo'n wijze dat daarmee wordt tegemoet gekomen aan verzoekers klacht hierover.

Het UWV heeft de Nationale ombudsman op 9 mei 2005 laten weten dat er inmiddels een nieuwe folder op de site van het UWV staat en dat de term "contactpersoon" daarin niet meer voorkomt. Met de nieuwe tekst van de folder wordt vermeden dat de suggestie wordt

gewekt, dat elke cliënt een eigen contactpersoon bij het UWV heeft.

Onderzoek

Op 11 december 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer R. te Leeuwarden, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Groningen.

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

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

Informatieoverzicht

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

Een tweetal brochures van het UWV, genaamd "Ik heb een klacht" en "Hoe zit dat met de WW".

Klacht van 16 oktober 2003 van verzoeker gericht aan het Centraal Klachtenbureau van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam.

Klachtafhandelingsbrief van het UWV van 18 november 2003.

Verzoekschrift van 10 december 2003 gericht aan de Nationale ombudsman, met bijlagen, waaronder brieven van verzoeker aan het UWV van 26 september 2003, 15 oktober 2003 en 21 november 2003 alsmede van het UWV aan verzoeker van 27 en 28 november 2003.

Standpunt van 2 april 2004 van het UWV gericht aan de Nationale ombudsman.

Reactie van 18 mei 2004 van verzoeker op het standpunt van het UWV.

E-mailberichten van het UWV gericht aan de Nationale ombudsman van 16 en 22 juni 2004, 20 augustus 2004, 21 september 2004 en 24 november 2004 en 25 januari 2005.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond