



Rapport

Datum: 6 april 2005

Rapportnummer: 2005/104

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Centrum voor werk en inkomen (CWI) te Den Haag:

- de op 18 mei 2004 gedane toezegging om haar WW-aanvraag nog de volgende dag met een begeleidend schrijven naar het UWV te sturen, niet is nagekomen;
- haar aanvraag ook daarna niet ter verdere afhandeling aan het UWV heeft doorgestuurd doch in plaats daarvan haar gehele dossier heeft vernietigd.

Beoordeling

I. Ten aanzien van de toezegging

1. Verzoekster klaagt erover dat het Centrum voor werk en inkomen (CWI) te Den Haag de op 18 mei 2004 gedane toezegging om haar WW-aanvraag nog de volgende dag met een begeleidend schrijven naar het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekering (UWV) te sturen, niet is nagekomen.

2. Volgens het CWI is op 18 mei 2004 tussen mevrouw R. van het CWI en de moeder van verzoekster afgesproken dat de WW-aanvraag alsnog zou worden ingediend. Voor de indiening van de aanvraag zou de volgende dag, op 19 mei 2004, door een WW-deskundige contact worden opgenomen met de moeder van verzoekster. De WW-deskundige zou bekijken wat er moest gebeuren om de aanvraag alsnog compleet in te dienen.

Volgens het CWI is er vanaf 19 mei 2004 door het CWI veelvuldig geprobeerd in contact te komen met verzoekster en haar moeder wat betreft de afhandeling van de WW-aanvraag, zowel telefonisch als per e-mail. Op 28 mei 2004 had de moeder van verzoekster zelf contact opgenomen met het CWI. In dat telefoongesprek had verzoeksters moeder aangegeven dat zij en haar dochter vanaf 19 mei op vakantie waren geweest en dat zij daardoor niet te bereiken waren.

3. De moeder van verzoekster merkte in haar nadere reactie op dat niet zij maar verzoekster zelf vanaf 19 mei 2004 op vakantie was geweest. Dit was ook de reden dat was afgesproken dat mevrouw R. met haar contact op zou nemen. Volgens de moeder van verzoekster beschikte het CWI zowel over haar mobiele telefoonnummer als over haar telefoonnummer op het werk alsmede over haar e-mailadres.

4. Het CWI gaf aan niet te kunnen verklaren waarom er geen contact was geweest met de moeder van verzoekster in de periode van 19 mei tot 28 mei 2004. Uit de "persoonsgebonden informatie" van verzoekster bleek dat een medewerkster van het CWI op 19 mei 2004 tweemaal telefonisch contact had proberen op te nemen met verzoeksters

moeder. Zij kreeg echter beide keren geen gehoor. Vervolgens had zij de moeder van verzoekster een e-mail gestuurd met het verzoek of verzoekster of haar moeder telefonisch contact zou willen opnemen. Op 24 mei 2004 had de betreffende medewerkster van het CWI opnieuw geprobeerd om de moeder van verzoekster telefonisch te bereiken. Zij kreeg echter wederom geen gehoor. Op 28 mei 2004 had verzoeksters moeder zelf met het CWI gebeld. In dat gesprek zou zij gezegd hebben dat zij mevrouw R. nog niet had gesproken en dat het haar niet duidelijk was of zij zelf moest bellen of dat zij gebeld zou worden. Ook zou de moeder van verzoekster tijdens het gesprek op 28 mei 2004 hebben aangegeven dat het wel kon kloppen dat men haar niet had kunnen bereiken omdat ze een aantal dagen elders had verbleven.

5. De moeder van verzoekster merkte in haar nadere reactie op dat zij telefonisch altijd bereikbaar was of op het vaste nummer of op haar mobiele nummer. Ook had zij tussen haar e-mailberichten geen e-mail van het CWI aangetroffen. Voorts ontkende de moeder van verzoekster dat zij in de week van 19 mei 2004 vanwege een vakantie onbereikbaar was geweest. Zij was op 19 mei 2004 alleen 's middags niet op haar vaste telefoonnummer te bereiken geweest in verband met de verjaardag van haar man. Wel was zij die hele dag op haar mobiele nummer te bereiken geweest.

6. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

7. Vast staat dat op 18 mei 2004 tussen het CWI en verzoeksters moeder is afgesproken dat de WW-aanvraag alsnog zou worden ingediend en dat in dat kader de volgende dag, op 19 mei 2004, door mevrouw R. van het CWI contact zou worden opgenomen met een WW-deskundige van het CWI. Over de verdere afspraken verschillen verzoekster en het CWI van mening. Volgens verzoekster zou de WW-aanvraag met een begeleidend briefje op 19 mei 2004 worden doorgestuurd naar het UWV. Volgens het CWI zou de volgende dag door een WW-deskundige van het CWI contact worden opgenomen met de moeder van verzoekster om te bekijken wat er nog moest gebeuren om de WW-aanvraag alsnog compleet in te dienen.

8. Nu verzoeksters moeder heeft aangegeven dat ook was afgesproken dat op 19 mei 2004 met haar contact zou worden opgenomen in verband met de verdere afwikkeling van de WW-aanvraag van haar dochter, is het naar het oordeel van de Nationale ombudsman aannemelijker dat er wat betreft de afwikkeling van de WW-aanvraag door het UWV een slag om de arm is gehouden in die zin, dat de WW-deskundige moest nagaan wat er nog moest gebeuren om de WW-aanvraag compleet te maken dan dat de toezegging zou zijn gedaan dat de WW-aanvraag met een begeleidend briefje direct naar het UWV zou worden opgestuurd. In zoverre mist de klacht derhalve feitelijke grondslag.

9. In het kader van de afhandeling van de WW-aanvraag is er volgens het CWI op 19 mei 2004 twee maal geprobeerd telefonisch contact op te nemen met verzoeksters moeder, echter zonder succes. Ook had het CWI de moeder van verzoekster een e-mail gestuurd met het verzoek telefonisch contact op te nemen. Aan dit verzoek werd geen gevolg gegeven. Ook een volgende poging van het CWI om de moeder van verzoekster op 24 mei 2004 telefonisch te bereiken liep op niets uit. Door verzoeksters moeder wordt ontkend dat zij telefonisch niet te bereiken zou zijn geweest op 19 mei 2004. Ook ontkent zij dat zij in de week van 19 mei 2004 wegens vakantie onbereikbaar was geweest. Wel was verzoekster in die week op vakantie geweest en dat was ook de reden dat de moeder van verzoekster had verzocht om met haar contact op te nemen. De moeder van verzoekster ontkent verder dat zij per e-mail een verzoek van het CWI had ontvangen om met het CWI contact op te nemen.

10. Uit het vorenstaande volgt dat de lezing van verzoekster en haar moeder over het al dan niet telefonisch bereikbaar zijn geweest op 19 mei 2004 niet in overeenstemming is met de lezing van het CWI. Uit het feit dat het CWI op 19 mei 2004 een e-mail heeft gezonden met het verzoek om telefonisch contact op te nemen op 24 mei 2004 zou af te leiden zijn dat het CWI verzoeksters moeder wel heeft gebeld maar geen gehoor heeft gekregen. Echter nu door verzoekster wordt ontkend een e-mail van het CWI te hebben ontvangen en het CWI geen kopie van dit e-mailbericht heeft overgelegd, kan niet worden vastgesteld dat het CWI op 19 mei 2004 telefonisch contact heeft proberen op te nemen met verzoeksters moeder. Gelet hierop en nu ook voor het overige niet is gebleken is van feiten en of omstandigheden op grond waarvan de lezing van de een meer aannemelijk is dan de lezing van de ander, onthoudt de Nationale ombudsman zich op dit punt van het geven van een oordeel.

II. Ten aanzien van het vernietigen van het dossier

1. Verzoekster klaagt er verder over dat het CWI haar WW-aanvraag ook na 19 mei 2004 niet ter verdere afhandeling aan het UWV heeft doorgestuurd doch in plaats daarvan haar gehele dossier heeft vernietigd.

2. Het CWI merkt in zijn reactie op dit klachtonderdeel op dat het dossier van verzoekster inderdaad abusievelijk op 6 mei 2004 in het archief is terechtgekomen ter vernietiging. Dit was gebeurd zonder wettelijke grondslag en in strijd met het archiefbeleid van het CWI. Het CWI gaf aan deze gang van zaken ten zeerste te betreuren. Dit voorval was voor het CWI tevens aanleiding om het archiefbeleid met daarin ook het beleid ten aanzien van het vernietigen van dossiers nogmaals onder de aandacht van zijn medewerkers te brengen.

3. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit betekent onder andere dat van bestuursorganen mag worden verwacht dat zij dossiers van cliënten goed beheren en er voor zorgdragen dat een dossier dat nog in behandeling is niet zoekraakt dan wel dat een dossier niet voortijdig wordt vernietigd.

4. Uit het vorenstaande blijkt dat het CWI het dossier van verzoekster in strijd met het archiefbeleid en zonder wettelijke grondslag heeft vernietigd. Het CWI heeft aldus gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Centrum voor werk en inkomen te Den Haag is

gegrond ten aanzien van:

- het vernietigen van het dossier van verzoekster, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

niet gegrond ten aanzien van:

- de op 18 mei 2004 gedane toezegging om de aanvraag van de WW-aanvraag de volgende dag door te sturen naar het UWV.

De Nationale ombudsman onthoudt zich van het geven van een oordeel ten aanzien van:

- de aan verzoekster gedane toezegging om op 19 mei 2004 met haar contact op te nemen in verband met de afhandeling van de door haar gedane WW-aanvraag.

Onderzoek

Op 8 juni 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 7 juni 2004, van mevrouw B. te Purmerend, met een klacht over een gedraging van het Centrum voor werk en inkomen te Den Haag.

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

In het kader van het onderzoek werd de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen de Raad van bestuur en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd de Raad van bestuur een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

Op 18 mei 2004 vond er een gesprek plaats tussen mevrouw R. van het Centrum werk en inkomen te Den Haag (hierna: CWI) met de moeder van verzoekster, mevrouw D. In dit gesprek kwam onder meer de aanvraag van verzoekster tot toekenning van een WW-uitkering aan de orde.

B. Standpunt verzoekster

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

2. In haar brief aan de Nationale ombudsman van 7 juni 2004 merkte de moeder van verzoekster onder meer het volgende op:

“Op 18 mei had ik als moeder van (verzoekster; N.o.) een persoonlijk gesprek met mevrouw R. (...).

Mevrouw R. heeft ter afsluiting van dit gesprek toegezegd dat zij de volgende dag het dossier als zodanig door zou sturen naar het UWV Gak, maar zij zou eerst intern een gesprek hebben met een medewerker om een begeleidend briefje te maken waarin het CWI het boetekleed aan zou trekken.

In de daaropvolgende week heb ik telefonisch contact opgenomen met het CWI, waar ik tot mijn verbazing hoorde dat mevrouw R. op verlof was en daarna ging werken op een andere vestiging. De medewerkster die ik sprak liet mij ook nog even terloops weten dat het dossier niet was doorgestuurd, maar vernietigd. Dit zou een standaardprocedure zijn na 2 of 3 maanden.

Op uw advies heb ik vrijdag 28 mei telefonisch contact opgenomen met mevrouw R. op de nieuwe vestiging. Zij bevestigde dat het inderdaad normaal was dat een dossier na 2 of 3 maanden vernietigd werd en betreurde dat (verzoekster; N.o.) net een grensgeval was.”

C. Standpunt Centrale organisatie werk en inkomen

De Centrale organisatie werk en inkomen deelde de Nationale ombudsman in reactie op de klacht van verzoekster en in antwoord op de door de Nationale ombudsman gestelde vragen bij brief van 30 juli 2004 het volgende mee:

“...U legt CWI de volgende vragen voor:

1. Is het juist dat er in het gesprek van 18 mei toezeggingen zijn gedaan omtrent het doorsturen van de WW-aanvraag van (verzoekster; N.o.)? En zo ja, wat is de reden dat deze doorzending niet heeft plaatsgevonden? Als deze toezeggingen niet zijn gedaan, kunt u dan aangeven welke afspraak er tijdens het gesprek dan wel zijn gemaakt met betrekking tot de aanvraag en de verdere afhandeling hiervan met (verzoekster; N.o.)?

In het gesprek op 18 mei tussen mevrouw R. en de moeder van (verzoekster; N.o.), mevrouw D., is afgesproken dat de WW-aanvraag alsnog zou worden ingediend. Voor de indiening van de aanvraag zou de volgende dag (19 mei) contact opgenomen worden met mevrouw D. door een WW-deskundige van CWI. Deze persoon zou bekijken wat er moest gebeuren om de aanvraag alsnog compleet in te dienen.

Er is vanaf 19 mei door CWI veelvuldig geprobeerd in contact te komen met mevrouw D. en haar dochter inzake de afhandeling van de WW-aanvraag, zowel telefonisch als per e-mail. Op 28 mei 2004 heeft mevrouw D. zelf contact opgenomen met CWI. Daarbij geeft zij aan dat zij en haar dochter vanaf 19 mei op vakantie waren en zij daardoor niet te bereiken waren. Helaas is het dossier abusievelijk vernietigd, waardoor doorzending niet kon plaatsvinden. Toen CWI dit heeft onderkend, is op 1 juni 2004 afgesproken dat CWI nieuwe formulieren voor de WW-aanvraag zou opsturen naar (verzoekster; N.o.) en dat het dossier zo compleet mogelijk weer bij CWI zou worden ingeleverd. De formulieren zijn diezelfde dag door CWI opgestuurd. Op 17 juni heeft CWI het dossier retour ontvangen, maar er ontbrak nog een kopie van het legitimatiebewijs. Bijgevoegd was een verklaring van (verzoekster; N.o.) dat de kopie zo snel mogelijk zou worden nagestuurd. Op 25 juni had CWI nog steeds geen kopie van het legitimatiebewijs, waarna er contact is opgenomen met mevrouw D. Er is in overleg met haar afgesproken het dossier aan te houden tot het compleet was. Op 7 juli is het dossier zonder kopie van het legitimatiebewijs doorgestuurd, met het verzoek aan (verzoekster; N.o.) om de kopie direct aan UWV te sturen. De WW-aanvraag is bij UWV in behandeling.

CWI heeft zich gehouden aan de toezeggingen zoals hierboven besproken. Dat mevrouw D. en (verzoekster; N.o.) niet te bereiken waren om de WW-aanvraag af te handelen, is niet te wijten aan CWI. CWI acht dit klachtonderdeel ongegrond.

2. Is het juist dat het dossier van (verzoekster; N.o.) is vernietigd? En zo ja, op basis van welke wettelijke bepaling heeft deze vernietiging plaatsgevonden?

Zoals hierboven al werd aangegeven, is het dossier van (verzoekster; N.o.) inderdaad vernietigd. Dit is gebeurd zonder wettelijke grondslag en in strijd met het archiefbeleid van CWI. CWI betreurt deze gang van zaken ten zeerste. CWI zal het archiefbeleid met daarin ook het beleid ten aanzien van het vernietigen van dossiers nogmaals onder de aandacht van haar medewerkers brengen. CWI acht dit klachtonderdeel gegrond...”

D. Reactie verzoekster

De moeder van verzoekster liet de Nationale ombudsman telefonisch op 19 augustus 2004 onder meer weten dat niet zij maar verzoekster vanaf 19 mei 2004 met vakantie was. Dit was de reden dat was afgesproken dat mevrouw R. met haar contact op zou nemen. Volgens verzoeksters moeder beschikte het CWI zowel over haar mobiele telefoonnummer als over haar telefoonnummer op het werk alsmede over haar e-mailadres. Toen zij vervolgens zelf op 28 mei 2004 belde werd haar gezegd dat het dossier van haar dochter al was vernietigd.

E. Reactie Centrale organisatie werk en inkomen

1. De Centrale organisatie werk en inkomen liet de Nationale ombudsman in haar nadere schriftelijke reactie van 23 september 2004 het volgende weten:

“...U verzoekt om beantwoording van een aantal vragen/verzoeken (...). Het gaat hierbij om het volgende:

1. Mevrouw D. heeft naar aanleiding van de reactie van CWI aan de Nationale ombudsman meegedeeld niet met vakantie te zijn geweest vanaf 19 mei 2004. Hoe verklaart CWI dat desondanks geen contact is geweest met mevrouw D.

CWI kan niet verklaren waarom er geen contact is geweest met mevrouw D. in de periode van 19 mei en 28 mei 2004. Uit de bijgevoegde stukken blijkt dat er telefonisch en per mail getracht is contact te krijgen met mevrouw D. Voor zover bij ons bekend is, was de vestiging in bezit van alle correcte nummers van mevrouw D. (zie bijlage). Verder geeft mevrouw D., in het gesprek dat zij heeft gehad met CWI op 28 mei 2004 aan, zelf een aantal dagen weg te zijn geweest. Overigens verbaast het ons dat als er zulke concrete afspraken zijn gemaakt over de 19^e, dat mevrouw D. zelf pas de 28^e contact opneemt met CWI met de mededeling dat zij ook niet meer precies wist wie er contact op zou nemen.

2. U wilt graag bescheiden ontvangen waaruit blijkt dat er veelvuldig pogingen zijn ondernomen om contact met mevrouw D. te krijgen met daarbij de data waarop deze pogingen zijn ondernomen.

Als bijlage stuur ik u de PGI en de Bijlage bij de overdracht van de aanvraag aan UWV.

3. *Verder wilt u weten op welke datum het dossier van (verzoekster; N.o.) is vernietigd onder medezending van bescheiden waaruit deze datum blijkt.*

Voor zover ik kan achterhalen is het WW dossier op 6 mei 2004 in het archief terechtgekomen ter vernietiging. Ik verwijs u hiervoor naar de PGI in de bijlage...”

2. De bijgevoegde “persoonsgebonden informatie” (PGI) met betrekking tot verzoekster luidt onder meer als volgt:

“12-05-2004 Mevr.R. a.s. dinsdag (18 mei; N.o.) een afspraak met cl en haar moeder om 14.30

19-05-2004 Mw. G. 9.35 uur. Moeder getracht te bellen, geen gehoor

19-05-2004 Mevr. R. Gisteren is de klacht afgehandeld naar tevredenheid van beide partijen. Cl. zou de WW-aanvraag alsnog willen doen. Mevr. G. zal de intake en overdracht naar UWV verzorgen.

19-05-2004 Mw. G. 11.46 uur, wederom geen gehoor

19-05-2004 Mw. G. Heb betrokkene een email gestuurd met het verzoek of zij of haar moeder maandagmiddag tussen 15.00 en 17.00 uur tel. contact op kunnen nemen.

24-05-2004 Mw. G. Nogmaals tel. contact proberen te krijgen, tevergeefs.

28-05-2004 Mevr. K. Moeder van betrokkene belt op omdat ze mw R. nog niet gesproken heeft en omdat ze niet meer weet of zij zelf moest bellen of gebeld zou worden. Aangegeven dat mw. G. diverse pogingen telefonisch en per mail heeft ondernomen om met betr. in contact te komen, maar dat het niet gelukt is. Mevr. geeft aan dat dat wel kan kloppen omdat ze vanaf 19/5 een aantal dagen niet bereikbaar was door verblijf elders.

Afgesproken dat mevrouw 1/6 tussen 8.30 en 9.30 telefonisch contact op neemt met mw. G.

01-06-2004 Mw G betr. gebeld. Gesproken met moeder mw. D. Afspraak: ik stuur nieuwe aanvraag op, die zij dan compleet retourneert, waarna ik het dossier met een uitgebreide overdracht naar het UWV stuur.”

3. De bijgevoegde “Bijlage bij de overdracht WW dossier van verzoekster” aan de aanvraag aan UWV vermeldt onder meer:

“Op 24 februari 2004 meldde (verzoekster; N.o.) zich op het CWI voor een WW aanvraag. (...)

Er is een afspraak gemaakt voor een WW intake op 1 maart 2004. (...)

Op 17 maart 2004 is betrokkene geweest op de WW intake. (..)

Naar aanleiding van dit intake gesprek is er op het CWI een klacht binnengekomen, gedateerd 19 maart 2004. Deze klacht is door de teamcoördinator van het CWI in behandeling genomen. Omdat cliënte niet eerder in de gelegenheid is geweest om de klacht te bespreken, heeft de afhandeling van de klacht twee maanden in beslag genomen. De moeder van betrokkene heeft daarbij cliënte vertegenwoordigd. Uiteindelijk is naar tevredenheid van de klant op 18 mei 2004 de klacht afgehandeld. Moeder van cliënte geeft bij het laatste gesprek aan de WW-aanvraag alsnog te willen indienen. Afgesproken wordt dan ook dat een WW-deskundige van het CWI de volgende dag contact op zal nemen met de moeder van betrokkene.

Vanaf 19 mei is er getracht telefonisch en per mail contact te krijgen, inzake de afhandeling van de (hernieuwde) WW aanvraag. Omdat er in de tussenliggende tijd met het dossier niets gebeurd was, is het dossier helaas automatisch vernietigd. De aanvraag zal dus opnieuw ingevuld moeten worden. Op 28 mei neemt de moeder van cliënte zelf contact op en geeft aan dat vanaf 19 mei i.v.m. korte vakantie niet aanwezig te zijn geweest.

Op 1 juni 2004 wordt afgesproken dat wij de aanvraagformulieren van cliënte ter invulling toesturen en dat het dossier zo compleet mogelijk weer bij het CWI ingeleverd wordt. Dit gebeurt op 17 juni 2004. Een kopie legitimatiebewijs ontbreekt dan nog echter, maar er zit een verklaring bij dat dit z.s.m. zal worden nagestuurd aan het CWI. Tot op heden hebben we ook na telefonisch en schriftelijk hierop geattendeerd te hebben, dit nog niet ontvangen. Cliënte is op de hoogte gesteld van het feit dat wij het dossier nu door gaan sturen.”

4. Tevens was bijgevoegd een intern e-mailbericht van het CWI met daarin een overzicht van de data waarop contact was opgenomen/gezocht met verzoekster dan wel haar moeder. Dit overzicht luidt onder meer als volgt:

“18-5 moeder van klant komt alleen, toch gesprek gevoerd. Afgesproken wordt dat moeder morgen teruggebeld wordt mbt procedure afhandeling aanvraag ww.

19-5 diverse keren gebeld, geen gehoor. Vervolgens een mail gestuurd met verzoek tot terugbellen op 24/5.

24-5 klant heeft zelf niet gebeld, tevergeefs zelf geprobeerd contact te krijgen.

28-5 moeder belt, met vraag wie nou wie zou bellen en geeft aan dat va 19/5 een week weg geweest te zijn ivm verjaardag van haar man. Afgesproken dat ze 1/6 door een ww-expert gebeld wordt voor de verdere procedure.”

F. Nadere reactie verzoekster

De moeder van verzoekster deelde de Nationale ombudsman bij brief van 3 november 2004 het volgende mee:

“...Ik ben telefonisch altijd bereikbaar of op het vaste nummer (...), of op mijn mobiele nummer, dat had ik juist om die reden aan het CWI gegeven. De hele geschiedenis van de e-mailberichten is gelicht maar nergens komt er een bericht van het CWI naar boven!

De verwarring die uit de laatste zin van punt 1 wordt aangestipt, is door het CWI zelf gezaaid.

Vreemd is dat zij ondanks de toezegging mij terug te bellen, dit niet doen. Achteraf was dit wel begrijpelijk, want mevrouw R. die mij zou bellen was toen al niet meer werkzaam op die vestiging.

De verwarring heerste dus aan de kant van het CWI, want wie moest mij nu bellen, mevrouw R. was immers weg. Ik heb voor de 28 ste ook gebeld, maar het CWI wist mij toen niet te vertellen wie er contact met mij op zou nemen. Logisch ze zaten natuurlijk in hun maag met dat vernietigde dossier.

Ik blijf het trouwens onbehoorlijk vinden dat ik op de 18e het gesprek had en dat mevrouw R. wetende dat zij daags daarna zou vertrekken mij daar niet van in kennis heeft gesteld. Het zou toch heel normaal zijn geweest, dat zij zou hebben gezegd: `ik heb dit gesprek met u gevoerd, maar ik vertrek hier en mijn collega `X' is degene die het van mij overneemt, dus zal zij contact met u opnemen.

De `registratiebladen' die zitten bijgevoegd, zijn nietszeggend, ik zie alleen een overdaad aan namen.

Ik ben die week helemaal niet op vakantie geweest. Het enige dat ik op 19 mei i.v.m. met de verjaardag van mijn man 's middags niet op het vaste nummer aanwezig was. Maar ook om die reden (felicitaties e.d.) was ik juist de hele dag bereikbaar op mijn mobiele nummer en dat was volgens (...) het CWI ook in hun bezit.

Kortom het is kolder, dat ik onbereikbaar zou zijn geweest.

Ook de bijlage met de overdracht van het WW dossier is onjuist geformuleerd. In alinea 4 wordt namelijk gesteld dat het vernietigen van het dossier `automatisch', dus volgens het beleid is gebeurd. Terwijl ze in hun brief van 30 juli (in antwoord op uw brief) zeggen dat het dossier zonder wettelijke grondslag is vernietigd en dat dit in strijd met het archiefbeleid van het CWI is. Vervolgens verklaren ze dit klachtonderdeel gegrond.

En ik vind dat met deze gegrond verklaring de hele zaak valt of staat, in dit geval staat; want als toen het dossier niet vernietigd zou zijn, was alles anders verlopen en had (verzoekster; N.o.) gekregen waar ze recht op had, namelijk een uitkering voor de

maanden oktober t/m februari...”