

Rapport

Datum: 29 juli 2005

Rapportnummer: 2005/225

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

1. het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, WW regio midden-west te Utrecht, in reactie op zijn klacht over de slechte telefonische bereikbaarheid van het kantoor Den Haag heeft laten weten dat de bereikbaarheid inderdaad niet het gewenste niveau had, echter zonder aan te geven op welke wijze deze problemen opgelost zullen worden;
2. het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Den Haag in reactie op zijn - tijdens een bezoek aan dit kantoor op 11 januari 2005 gedaan - verzoek om een persoonlijk gesprek met de behandelend medewerker heeft aangegeven dat dit niet mogelijk is omdat het UWV alleen telefonisch afspraken maakt.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Op 13 december 2004 diende verzoeker telefonisch een klacht in bij het Centraal Klachtenbureau van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam. In de telefoonnotitie die het UWV naar aanleiding van het gesprek maakte, wordt onder meer het volgende aangegeven:

“Belanghebbende is zeer boos over het feit dat het regiokantoor in Den Haag telefonisch niet bereikbaar is. Hij krijgt alleen maar een bandje en krijgt niemand persoonlijk te spreken.

Belanghebbende wil de heer B., afdeling WW, spreken. Hij wil namelijk weten hoe het met de verkorte aanvraag van zijn WW-uitkering zit. De rekeningen stapelen zich op, deurwaarders komen aan de deur.

De klacht is opgelost als belanghebbende weet hoe de stand van zaken is.”

2. Bij brief van 15 december 2004 gaf het UWV, WW regio midden-west te Utrecht, een reactie op verzoekers klacht. Het UWV gaf onder meer aan dat verzoeker op 10 december 2004 een verkorte aanvraag om een uitkering op grond van de Werkloosheidswet (WW) had ingediend. Op 13 december 2004 zocht hij telefonisch contact met de vestiging in Den Haag om te vernemen hoe het met de behandeling van zijn aanvraag stond. Verder gaf het UWV aan dat eerstelijns-vragen die gesteld worden aan dit kantoor worden behandeld door de afdeling Publiekscontacten. Aan de hand van de in de computersystemen aanwezige gegevens wordt een groot gedeelte van de vragen direct beantwoord. Waar een direct antwoord niet mogelijk is, wordt ruggespraak gehouden met de behandelaar van het uitkeringsdossier. Eventueel wordt een terugbelafsprake gemaakt. De dienstverlening

van de afdeling Publiekscontacten was de laatste tijd onder druk komen te staan, zo liet het UWV verzoeker verder weten. Enerzijds vond dat zijn oorzaak in een toegenomen aantal vragen. Anderzijds was de reorganisatie die het eenwordingsproces van UWV met zich meebrengt een oorzaak. Ondanks deze factoren werd getracht het niveau van dienstverlening te brengen en te houden op het peil dat er van verwacht mag worden.

Het UWV concludeerde dat de dienstverlening van het kantoor in Den Haag de laatste tijd niet het gewenste niveau had. Verzoekers klacht over de telefonische bereikbaarheid van het kantoor in Den Haag werd gegrond geacht.

Ten slotte werd aangegeven dat inmiddels contact was opgenomen met verzoeker en dat afspraken waren gemaakt over de verdere behandeling van zijn aanvraag.

3. Op 11 januari 2005 bracht verzoeker een bezoek aan het kantoor te Den Haag, blijkbaar met het doel een persoonlijk gesprek met de behandelend medewerker te hebben dan wel - indien dit niet mogelijk bleek - een afspraak voor een persoonlijk gesprek te maken. Diezelfde dag gaf hij een door hem ingevuld formulier van de cliëntenservice UWV Haaglanden af op het kantoor te Den Haag.

Op dit formulier had verzoeker, onder het kopje 'Wat is uw vraag of probleem?', het volgende aangegeven:

"...Bereikbaarheid per telefoon op nummer 070 (...) laat zeer te wensen over / niet bereikbaar alleen antwoordapparaat (nummer 070 (...) idem.

Klacht ingediend bij Centraal Klachten Bureau te Amsterdam (...).

Voorts behandeling aan balie Leegwaterplein (D-H) geweigerd wat de bevorderlijkheid van communicatie en mogelijkheid van maken van afspraak niet ten goede komt..."

4. Bij brief van 7 januari 2005 (ontvangen op 24 januari 2005) diende verzoeker over de gang van zaken een klacht in bij de Nationale ombudsman. Hij klaagde er in de eerste plaats over dat het UWV, in reactie op zijn klacht over de slechte telefonische bereikbaarheid van het kantoor te Den Haag, had laten weten dat de bereikbaarheid inderdaad niet het gewenste niveau had, echter zonder aan te geven op welke wijze deze problemen opgelost zouden gaan worden. Verder klaagde hij erover dat het UWV, toen hij op 11 januari 2005 een bezoek aan het kantoor te Den Haag bracht, had aangegeven dat het maken van een persoonlijke afspraak met de behandelend medewerker niet mogelijk was omdat het UWV alleen telefonisch afspraken maakt.

5. Bij e-mailbericht van 11 februari 2005 legde de Nationale ombudsman de klacht en enkele nadere vragen voor aan het UWV.

Bij e-mailbericht van 10 maart 2005 gaf het UWV een reactie. Het UWV gaf onder meer aan dat, in het kader van de professionalisering van de dienstverlening en de fusie tussen de vroegere UWV-onderdelen, was besloten landelijk twee klantcontactcentra (KCC's) in te richten, die als telefonische frontoffice zullen gaan fungeren voor alle kantoren. De kantoren worden opeenvolgend aangesloten op een van de twee KCC's. Het kantoor te Den Haag zal in september 2005 worden aangesloten op het KCC te Goes.

Verder liet het UWV weten dat deze ontwikkeling voor de korte termijn ook een negatieve kant heeft. Het kantoor te Den Haag beschikt namelijk al een aantal jaren over een eigen gespecialiseerde telefonische cliëntenservice, waar circa 15 medewerkers werkzaam zijn. De ontwikkelingen die hiervoor werden geschetst hebben tot gevolg dat de huidige service op het kantoor te Den Haag vanaf september 2005 dient te worden afgebouwd. Dit vooruitzicht veroorzaakt onder de daar werkzame medewerkers de nodige onrust (met als gevolg veel uitval door ziekte); ook vertrekken er medewerkers. Dit proces, zo gaf het UWV aan, heeft er in de laatste maanden van 2004 toe geleid dat de prestaties van de eenheid achteruit zijn gegaan. Een en ander werd nog versterkt door het feit dat er, in het kader van de fusie, een grote werkaanbodverschuiving had plaatsgevonden binnen het WW-domein, waardoor het telefoonaanbod drastisch was toegenomen. Verder was er sprake van achterstanden bij het Centrum voor werk en inkomen (CWI) die nadelige consequenties hadden voor de doorlooptijd bij het UWV.

Het gevolg van dit alles, zo liet het UWV weten, was een voor het UWV onacceptabel "afhakerspercentage" tot zelfs rond de 70 procent.

Inmiddels was door het management een aantal maatregelen genomen om deze ontwikkeling ten goede te keren. Er waren technische maatregelen genomen met betrekking tot het zogenaamde voice response systeem, er waren medewerkers toegevoegd aan de eenheid, de vervanging bij uitval door ziekte en dergelijke is beter geregeld en telefoontjes over WW-betalingen worden doorgeleid naar een andere eenheid.

Met deze maatregelen ligt de telefonische bereikbaarheid waar het de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) betreft inmiddels weer rond de 75% en voor de WW rond de 40%. Omdat dit laatste nog steeds veel te laag is, wordt nog wekelijks crisisoverleg gevoerd en worden nadere maatregelen gedefinieerd. Het UWV gaf aan te verwachten dat het WW-percentages binnen een maand weer minimaal rond de 70% zal liggen. Het UWV ging er dan ook van uit dat de telefonische bereikbaarheid van het kantoor te Den Haag, tot het moment van overdracht aan het KCC te Goes, - binnen de mogelijkheden die er zijn - weer op een aanvaardbaar peil zal zijn gebracht, zo besloot het UWV zijn reactie op dit punt.

In reactie op de nadere vragen gaf het UWV nog aan dat het voor cliënten mogelijk is om een persoonlijk gesprek met een behandelend medewerker te hebben. De afspraak voor een persoonlijk onderhoud dient echter telefonisch te worden gemaakt. Hiervoor is een

speciale afsprakenlijn opengesteld. Er wordt ook uitsluitend op afspraak gewerkt.

Met verzoeker was inmiddels telefonisch contact gelegd. Het onderwerp waarover verzoeker nog contact wenste bleek zijn reïntegratie in het arbeidsproces te zijn; in verband hiermee zou een afspraak met de casemanager worden gemaakt.

6. Bij brief van 1 april 2005 legde de Nationale ombudsman nog enkele nadere vragen voor aan het UWV. Bij e-mailbericht van 19 april 2005 gaf het UWV een reactie. Het UWV gaf aan dat de eerder genoemde afsprakenlijn inmiddels was opgeheven. Verder liet het UWV weten dat ernaar wordt gestreefd cliënten telefonisch dan wel schriftelijk van dienst te zijn. Voor telefonische vragen over de WW kunnen cliënten contact opnemen met de Cliëntenservice WW. Indien men kiest voor optie 4 in het menu ("wilt u een afspraak maken om ons kantoor te bezoeken?") wordt er door de Cliëntenservice desalniettemin naar gestreefd de vragen van de cliënt telefonisch dan wel schriftelijk af te doen. Lukt dit niet, dan wordt er een telefoonrapport gemaakt. Hierin wordt aan de behandelend beambte gevraagd om binnen 48 uur telefonisch contact op te nemen met de cliënt. Het is ter beoordeling van de behandelend medewerker of daadwerkelijk een afspraak wordt gemaakt om de cliënt in een persoonlijk gesprek te woord te staan. Ook door de behandelend medewerker zal ernaar worden gestreefd de cliënt schriftelijk dan wel telefonisch volledig te informeren.

Verder gaf het UWV aan dat de baliemedewerkers alle bezoekers van het kantoor te Den Haag verwijzen naar de telefoonlijn van de desbetreffende afdeling. Een afspraak maken aan de balie is niet mogelijk.

Ten slotte gaf het UWV aan dat het kantoor te Den Haag cliënten, voor eventuele vragen, in alle correspondentie verwijst naar eenzelfde telefoonnummer te Den Haag. Ook als zij een afspraak willen maken om het kantoor te bezoeken worden cliënten verwezen naar dit telefoonnummer.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de klachtafhandeling

1. Verzoeker klaagt erover dat het UWV, WW regio midden-west te Utrecht, in reactie op zijn klacht over de slechte telefonische bereikbaarheid van het kantoor te Den Haag, heeft laten weten dat de bereikbaarheid inderdaad niet het gewenste niveau had, echter zonder aan te geven op welke wijze deze problemen opgelost zullen worden.

2. 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. Dit vereiste impliceert onder meer dat een bestuursorgaan, in reactie op een gegronde klacht, aangeeft welke maatregelen zijn getroffen of nog zullen worden getroffen ten behoeve van de klager, dan wel in meer

algemene zin.

3. Verzoekers klacht over de telefonische bereikbaarheid van het kantoor te Den Haag werd door het UWV gegrond geacht. Het UWV gaf aan dat ten behoeve van verzoeker inmiddels actie was ondernomen; met hem was contact opgenomen en er waren afspraken gemaakt over de verdere behandeling van zijn aanvraag. Echter, het UWV liet na aan te geven of maatregelen waren genomen of nog zouden worden genomen om de telefonische bereikbaarheid van het desbetreffende kantoor structureel te verbeteren en zo ja, welke maatregelen het dan betrof. In zoverre heeft het UWV in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking gehandeld.

De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van het bezoek aan het kantoor

4. Op 11 januari 2005 bracht verzoeker een bezoek aan het kantoor te Den Haag. Hij wilde een persoonlijk gesprek met de behandelend medewerker hebben dan wel een afspraak hiervoor maken. Verzoeker klaagt erover dat een medewerker van dit kantoor hierop heeft aangegeven dat dit niet mogelijk is omdat het UWV alleen telefonisch afspraken maakt. Gezien het feit dat verzoeker zich juist tot het desbetreffende kantoor had gewend omdat het telefonisch niet goed bereikbaar was, leidde dit voor hem tot een patstelling, zo gaf verzoeker aan.

5. In de reactie op de klachtformulering heeft het UWV aangegeven dat afspraken voor een persoonlijk onderhoud met de behandelend medewerker inderdaad alleen telefonisch kunnen worden gemaakt. De baliemedewerkers van het kantoor te Den Haag verwijzen bezoekers in dat geval door naar het telefoonnummer van de desbetreffende afdeling; het maken van een afspraak aan de balie is niet mogelijk.

Verder heeft het UWV aangegeven dat, indien de cliënt belt om een afspraak te maken, er toch naar zal worden gestreefd om hem telefonisch dan wel schriftelijk van dienst te zijn. Lukt dit niet, dan wordt de vraag doorspeeld naar de behandelend medewerker. Het is ter beoordeling van de behandelend medewerker of daadwerkelijk een afspraak zal worden gemaakt. Ook hij/zij zal ernaar streven de cliënt schriftelijk dan wel telefonisch te informeren.

6. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

7. De keuze van het UWV om cliënten zoveel als mogelijk is schriftelijk of telefonisch van dienst te zijn en het maken van een afspraak voor een persoonlijk gesprek zoveel mogelijk te voorkomen, behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van het bestuursorgaan. Uit deze keuze komt blijkbaar ook de beslissing van het UWV voort om met cliënten die zich op het

kantoor te Den Haag melden geen afspraken te maken.

Wat hier ook van zij, de door het UWV gekozen werkwijze mag er niet toe leiden dat de dienstverlening aan cliënten op onacceptabele wijze in het gedrang komt. Verzoeker bracht een bezoek aan het kantoor omdat het telefonisch onvoldoende bereikbaar was; gezien de reactie op verzoekers klacht hierover was het desbetreffende kantoor ook op de hoogte van deze problemen. Onder deze omstandigheid had het UWV er juist aan gedaan verzoeker tijdens zijn bezoek aan het kantoor op een meer adequate wijze van dienst te zijn, bijvoorbeeld door een terugbelnotitie voor de behandelend medewerker te maken.

In zoverre heeft het UWV in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen gehandeld. De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, WW regio midden-west te Utrecht, is gegrond ten aanzien van de wijze van klachtafhandeling, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Den Haag is gegrond ten aanzien van het bezoek aan het kantoor, wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

Onderzoek

Op 24 januari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 7 januari 2005, van de heer Z. te Rijswijk, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, WW regio midden-west te Utrecht en een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Den Haag.

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

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

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoeker maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift met diverse bijlagen, w.o.:

- reactie van UWV op verzoekers klacht d.d. 15 december 2004

- door verzoeker ingevuld cliëntenformulier van 11 januari 2005

2. Reactie UWV op de klacht van 10 maart 2005.

3. Reactie UWV op nadere bevraging van 19 april 2005.

4. Telefoonnotitie, door het UWV opgemaakt naar aanleiding van verzoekers telefonisch ingediende klacht, gedateerd 13 december 2004.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

DL 2005.00684