



Rapport

Datum: 28 september 2006
Rapportnummer: 2006/337

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Utrecht is omgegaan met de op 9 december 2004 namens haar gedane melding van de trieste afloop van haar zwangerschap. Zij klaagt er in het bijzonder over dat de klachten die zij op 3 februari en 17 maart 2005 over deze kwestie indiende blijkbaar geen enkel effect hebben gehad; in oktober 2005 stuurde het UWV haar namelijk een beslissing over een zwangerschaps- en bevallingsuitkering vanaf 11 maart 2005.

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt over de wijze waarop het UWV, afdeling Ziektewet te Utrecht, is omgegaan met de op 9 december 2004 namens haar gedane melding van de trieste afloop van haar zwangerschap. Zij klaagt er in het bijzonder over dat de verschillende klachten die zij op 3 februari en 17 maart 2005 over deze kwestie indiende blijkbaar geen enkel effect hebben gehad; in oktober 2005 stuurde het UWV haar alsnog een beslissing over een zwangerschaps- en bevallingsuitkering vanaf 11 maart 2005.

Ten aanzien van de genomen maatregelen

2. 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.

3. Ondanks het feit dat verzoeksters werkgever al tweemaal een klacht had ingediend over de onzorgvuldige handelwijze van het UWV, werd verzoekster door het UWV opnieuw benaderd in verband met haar zwangerschap, hoewel deze zwangerschap reeds geruime tijd tevoren op trieste wijze was geëindigd. Het UWV verklaarde dit onder meer door te wijzen op het feit dat verzoeksters gegevens werden verwerkt in een computersysteem dat op zichzelf onvoldoende was om te kunnen komen tot een zorgvuldige afhandeling; voor een juiste en zorgvuldige afhandeling was ook raadpleging van het fysieke dossier vereist. Ook gaf het UWV aan dat verzoeksters dossier aantekeningen bevatte die naar aanleiding van de namens haar ingediende klachten waren gemaakt; een verwijzing naar deze aantekeningen was op de kaft van het dossier geplaatst.

Omdat verzoeksters dossier - als gevolg van een reorganisatie binnen de afdeling Ziektewet - niet meer onder handbereik was toen de beslissing werd afgegeven, is de beslissing verzonden zonder dat eerst werd nagegaan of er bijzonderheden waren. Overigens werd in april 2005, al voordat genoemde reorganisatie was ingezet, een soortgelijke fout gemaakt. Ook toen speelde vooral het probleem dat het computersysteem onvoldoende informatie bevatte om zonder raadpleging van het fysieke dossier tot afhandeling te komen.

4. De maatregelen die het UWV nam nadat namens verzoekster diverse klachten waren ingediend bleken ontoereikend te zijn. Dit werd met name veroorzaakt doordat het gebruikte computersysteem tekort schoot. De al eerder jegens verzoekster genomen maatregelen - aantekeningen in het fysieke dossier - hadden mede als gevolg hiervan dan ook geen effect. Daar komt bij dat het dossier, nadat dit was overgebracht naar het centraal archief, niet langer direct raadpleegbaar was. Op deze wijze werd onvoldoende gewaarborgd dat een herhaling van de voor verzoekster zeer onaangename gebeurtenissen zou uitblijven.

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

Ten aanzien van de verzending van de beslissing

5. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen.

6. Dat verzoekster in oktober 2005 opnieuw werd benaderd in verband met haar zwangerschap werd veroorzaakt door het feit dat de behandelend medewerker - in afwijking van de werkinstructie - naliet verzoeksters dossier te raadplegen voordat tot verzending van bedoelde beslissing werd overgegaan. In maart 2005 werd al eenzelfde fout gemaakt; deze leidde er toen toe dat aan verzoekster een aanvraagformulier om een zwangerschapsuitkering werd toegezonden.

Deze handelwijze is niet juist en in de gegeven omstandigheden ook ongepast in menselijk opzicht. De voortdurende herhaling door het UWV van dezelfde fout geeft daarenboven de indruk dat het UWV op dit punt meer dan hardleers is.

In zoverre heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening. De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht, is gegrond

- ten aanzien van de genomen maatregelen, wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen;

- ten aanzien van de verzending van een beslissing, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het feit dat het UWV voor de uitvoering van de Ziektewet inmiddels gebruik maakt van digitale dossiers waarin alle informatie betreffende verzekerden in digitale vorm is opgenomen.

Onderzoek

Op 8 februari 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift gedateerd 6 februari 2006, van mevrouw V. te Gouda, ingediend door Eleos, Stichting gereformeerde geestelijke gezondheidszorg te Nieuwegein, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht.

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.

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

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Verzoekster dan wel haar gemachtigde gaven binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

1. In 2004 was verzoekster in verwachting van een drieling. In oktober 2004 werd zij door haar werkgever ziek gemeld bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna UWV), in verband met haar zwangerschap. In december 2004 werd de drieling, na een zwangerschap van ééneentwintig weken, geboren; de kinderen overleden kort na de bevalling.

Op 9 december 2004 gaf de werkgever dit schriftelijk door aan de afdeling Ziektewet van het UWV te Utrecht. Op 20 januari 2005 werd de afdeling Ziektewet er, bij faxbericht, nogmaals van op de hoogte gesteld dat verzoekster sinds 4 oktober 2004 arbeidsongeschikt was in verband met haar zwangerschap en de trieste afloop daarvan. In deze fax werd het UWV - ten overvloede - verzocht zorgvuldig om te gaan met deze

situatie, zo liet de werkgever weten.

2. Op 21 januari 2005 had de verzekeringsarts van het UWV telefonisch contact met verzoekster in verband met vragen over haar arbeidsongeschiktheid. De verzekeringsarts bleek niet op de hoogte te zijn van het feit dat verzoekster niet langer zwanger was en dat haar kinderen waren overleden. Bij navraag bleek dat de afdeling Ziektewet had nagelaten de verzekeringsarts te informeren, zo gaf de werkgever aan.

Bij brief van 3 februari 2005 diende de werkgever, namens verzoekster, bij het UWV een klacht in over de gang van zaken. In een reactie hierop van 3 maart 2005 gaf het UWV aan dat de door de werkgever op 9 december 2004 en 20 januari 2005 verzonden informatie niet tijdig was doorgegeven aan de medische dienst. Als gevolg hiervan was de verzekeringsarts, tijdens het telefonisch spreekuur op 21 januari 2005, niet op de hoogte van het overlijden van de drieling. Voor verzoekster leidde dit tot een uiterst pijnlijke ervaring, zo gaf het UWV aan. Het UWV had zijn medewerkers inmiddels zeer indringend gewezen op de verplichting om informatie tijdig en correct door te geven. Hiermee zou herhaling in de toekomst, naar verwachting, voorkomen worden. Verder liet het UWV nog weten dat aan verzoekster telefonisch en per brief excuses waren aangeboden.

3. Op 15 maart 2005 ontving verzoekster een brief van de afdeling Ziektewet van het UWV, waarin zij werd verzocht het meegezonden 'aanvraagformulier zwangerschapsverlof' in te vullen en te retourneren. Bij brief van 17 maart 2005 diende verzoeksters werkgever opnieuw een klacht in bij het UWV. De werkgever gaf aan niet te begrijpen hoe het mogelijk was dat twee weken na een officiële klachtenprocedure opnieuw een grote fout werd gemaakt door het UWV. Hij verwachtte dan ook dat het UWV weer een onderzoek zou instellen.

4. In de reactie op deze klacht liet het UWV opnieuw weten dat de medewerkers van de afdeling Ziektewet waren geïnformeerd over de noodzaak informatie tijdig en correct door te geven. Ook waren zij erop gewezen dat zij kennis dienden te nemen van de relevante informatie uit de individuele dossiers. De medewerkster die verzoekster het aanvraagformulier had toegezonden, had verzuimd vooraf kennis te nemen van het dossier van verzoekster. Zij had zich uitsluitend gebaseerd op het computersysteem; hierin was echter geen inhoudelijke informatie opgenomen. De desbetreffende medewerkster had inmiddels een mondelinge waarschuwing gekregen voor het niet nakomen van de eerder gemaakte afspraken. Het UWV hoopte dat herhaling hiermee zou worden voorkomen. Aan verzoekster zouden excuses en een bos bloemen worden aangeboden, zo liet het UWV de werkgever weten.

5. De zaak leek hiermee voor alle partijen te zijn afgedaan. Op 17 oktober 2005 echter ontving verzoekster opnieuw post van de afdeling Ziektewet te Utrecht. Aangegeven werd dat haar aanvraag om een zwangerschaps- en bevallingsuitkering was beoordeeld. Verzoekster had vanaf 11 maart 2005 recht op een zwangerschapsuitkering, zo was

gebleken. Hierbij was uitgegaan van de vermoedelijke bevallingsdatum, 21 april 2005. Verzoekster werd verzocht de daadwerkelijke bevallingsdatum aan het UWV door te geven, zodat de ingangsdatum en einddatum van de bevallingsuitkering konden worden vastgesteld.

6. Op 6 februari 2006 wendde verzoeksters werkgever zich, namens verzoekster, tot de Nationale ombudsman met een klacht over de handelwijze van het UWV. Bij brief van 10 maart 2006 legde de Nationale ombudsman de klacht en enkele nadere vragen voor aan het UWV. Op 20 april 2006 werd een reactie ontvangen van het UWV.

Het UWV gaf aan niet te kunnen verklaren hoe het had kunnen gebeuren dat aan verzoekster een beslissing in verband met een zwangerschaps- en bevallingsuitkering was gestuurd. Het vermoeden bestond dat wijzigingen in zowel computersystemen als werkplekken, als gevolg van de reorganisatie binnen het UWV, hieraan ten grondslag zullen hebben gelegen. Het UWV wees er in dit verband op dat, in de laatste maanden van 2005 en in de eerste maanden van 2006, de voorbereidingen voor het samengaan van de afzonderlijke bedrijfsverenigingen en het daadwerkelijk samengaan hiervan - waar het de Ziektewet betref - in volle gang waren. In die periode werkten de verschillende voormalige UWV-onderdelen nog met eigen registratiesystemen. Het registratiesysteem dat werd gebruikt voor de verwerking van verzoeksters gegevens was een betaalsysteem. Dit systeem genereerde wel signalen, echter het raadplegen van een fysiek dossier bleef noodzakelijk voor een juiste en zorgvuldige afhandeling. In bedoelde periode werd tegelijkertijd met verscheidene systemen gewerkt, wat een extra risico voor de gegevensverwerking meebracht.

Daarnaast, zo gaf het UWV aan, waren de verschillende kantoren waar uitvoering werd gegeven aan de Ziektewet in genoemde periode ingedeeld in regio's. Deze regio-indeling had tot gevolg dat de divisie Ziektewet te Utrecht (hier was verzoeksters dossier in behandeling) naar Almere verhuisde. Bij deze verhuizing waren alle fysieke dossiers, voor zover zij nog in behandeling waren, meegenomen. De afgesloten dossiers waren naar het centraal archief gegaan. Verzoeksters dossier werd, na afhandeling van de tweede klacht op 7 april 2005, als afgesloten beschouwd en was daarom overgedragen aan het centraal archief.

Verder gaf het UWV nog aan dat verzoeksters dossier niet op de juiste wijze bleek te zijn afgemeld in het betaalsysteem. Bij gebruik van dit systeem moet altijd het fysieke dossier geraadpleegd worden; in dit geval was het dossier niet meer onder handbereik. De medewerker die de beslissing heeft afgegeven had blijkbaar het risico genomen deze beslissing te verzenden zonder na te gaan of er bijzonderheden waren. Dit had uiteraard nooit mogen gebeuren, zo gaf het UWV aan.

In reactie op de vraag of het UWV destijds nog individuele maatregelen heeft genomen die ertoe zouden leiden dat verzoekster niet meer zou worden benaderd over een

zwangerschaps- en bevallingsuitkering, gaf het UWV aan dat in het fysieke dossier aantekeningen waren gemaakt en dat een verwijzing naar deze aantekeningen op de kaft van het dossier was geplaatst. Dat dit, in het geval van verzoekster, toch niet voldoende bleek hing samen met het feit dat dergelijke informatie niet in genoemd computersysteem kon worden opgenomen.

Verder gaf het UWV aan niet te verwachten dat soortgelijke fouten in de toekomst nog gemaakt kunnen worden. Inmiddels wordt gewerkt met digitale dossiers waarin alle informatie betreffende een verzekerde in digitale vorm is opgenomen. Fouten die in het verleden werden gemaakt als gevolg van het feit dat het fysieke dossier niet beschikbaar was, kunnen nu niet meer voorkomen.

Informatieoverzicht

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

1. Het verzoekschrift dat op 6 februari 2006 namens verzoekster werd ingediend, met een aantal bijlagen waaronder:

- de beslissing van het UWV in verband met een zwangerschaps- en bevallingsuitkering, gedateerd 17 oktober 2005;
- het aanvraagformulier zwangerschapsverlof dat het UWV verzoekster rond 15 maart 2005 toezond;
- de namens verzoekster ingediende klachten en de reacties daarop van het UWV.

2. De reactie van het UWV op de door de Nationale ombudsman voorgelegde klacht, gedateerd 20 april 2006.

Achtergrond