



Rapport

Datum: 1 december 2006
Rapportnummer: 2006/376

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV):

1. niet heeft gereageerd op zijn brieven van 12 september 2003, 28 oktober 2003, 27 november 2003, 8 december 2003, 21 mei 2004 en 6 december 2004;
2. ondanks toezeggingen niet of laat terugbelt;
3. hem op 28 oktober 2003 en 5 december 2003 waarschuwingen heeft gestuurd voor het niet voldoen aan de sollicitatieplicht terwijl verzoeker daarvoor is vrijgesteld;
4. in september 2003 telefonisch aan verzoeker had meegedeeld dat hij geen vrijwilligerswerk mag doen, terwijl verzoeker in januari 2004 van de arbeidsdeskundige te horen kreeg dat hij juist vrijwilligerswerk moest doen om arbeidsritme te herkrijgen;
5. op 14 januari 2004, 21 januari 2004, 25 januari 2004 en 13 februari 2004 post naar zijn oude adres heeft gestuurd terwijl verzoeker op 17 december 2003 een adreswijziging naar het UWV heeft gezonden en het UWV ook telefonisch heeft geïnformeerd over de onjuiste adressering;
6. heeft gesteld dat er een re-integratieonderzoek heeft plaatsgevonden terwijl dit door verzoeker wordt ontkend;
7. van een door verzoeker op 3 december 2004 mondeling ingediende klacht bij navraag door hem ten onrechte heeft meegedeeld dat die klacht was afgehandeld en dat verzoeker daarover tevreden was.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoeker ontwikkelde na een werkbezoek aan het buitenland in 2001 een scala aan vage klachten als gevolg waarvan hij regelmatig ziek was. Toen zijn medische toestand vervolgens verslechterde, was hij met ingang van 10 januari 2002 niet langer in staat te werken en meldde zich ziek. Per 1 september 2003 eindigde de loondoorbetalingsplicht van verzoekers toenmalige werkgever. Verzoeker deelde mee dat de werkgever tijdig de benodigde gegevens naar het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (toen nog UWV USZO geheten, verder het UWV) had gezonden. Toen verzoeker eind augustus 2003 contact zocht met het UWV bleek er niets bekend te zijn. Verzoeker wist met behulp van zijn werkgever de voor de uitkeringsaanvraag benodigde formulieren van het UWV te verkrijgen. Hij schreef zich vervolgens op 8 september 2003 in als werkzoekende bij het Centrum voor werk en inkomen te Leiden (CWI). Verzoeker vernam daar dat het voor het

kunnen vinden van werk en het kunnen toepassen van de sollicitatieplicht noodzakelijk was om verzoekers belemmeringen vast te stellen. In september 2003 informeerde verzoeker telefonisch bij het UWV of het was toegestaan om vrijwilligerswerk te gaan doen. Hem werd te kennen gegeven dat dat niet was toegestaan omdat anders de betaling van zijn uitkering zou worden stopgezet. Op 12 september 2003 diende verzoeker een verzoek tot re-integratieonderzoek ter bepaling van voor hem passende arbeid in bij het UWV. Op deze brief heeft hij nooit een reactie ontvangen, wel ontving hij op 28 oktober 2003 een waarschuwing omdat hij niet voldeed aan zijn sollicitatieplicht. Van een arbeidsdeskundige van het UWV vernam hij dat het zinloos was voor hem om te solliciteren omdat zijn daadwerkelijke beperkingen nog niet waren vastgesteld. In verband daarmee stelde deze arbeidsdeskundige een notitie op dat verzoeker in afwachting van de uitkomst van de aanvraag voor het re-integratieonderzoek zou zijn vrijgesteld van de sollicitatieplicht. Verzoeker zond op 28 oktober 2003 weer een verzoek tot een re-integratieonderzoek naar het UWV. Ook op deze brief heeft hij nooit een reactie ontvangen. Op dezelfde dag diende hij ook een klacht in over de wijze waarop hij op 24 oktober 2003 bij een herkeuring door een verzekeringsarts was behandeld. Op deze klacht heeft hij evenmin een reactie ontvangen. Op 5 december 2003 ontving hij weer een waarschuwing wegens het niet voldoen aan de sollicitatieplicht. Pas nadat hij daarover drie keer telefonisch contact had opgenomen werd de notitie inzake de vrijstelling van de sollicitatieplicht bevestigd. Op 17 december 2003 zond verzoeker een adreswijziging naar het UWV. De ontvangst van die adreswijziging werd op 19 december 2003 door het UWV bevestigd.

2. In januari 2004 werd verzoeker gebeld door een andere arbeidsdeskundige voor het maken van een afspraak voor een gesprek. Verzoeker merkte op dat tijdens dit telefoongesprek richting hem verwijten waren gemaakt omdat hij niet solliciteerde, niet keek naar vrijwilligerswerk en ook niet genoeg actie ondernam om zijn daadwerkelijke beperkingen te kunnen bepalen. Verzoeker had om een schriftelijke bevestiging van de afspraak gevraagd, maar had deze niet gekregen. Toen verzoeker op de afgesproken datum en tijd voor het gesprek verscheen, moest hij, zo liet hij weten, meer dan anderhalf uur wachten en toen hij daar wat van zei kreeg hij te horen dat hij de tijd wel verkeerd zou hebben opgeschreven. Het gesprek bleek te gaan over de herbeoordeling waarvoor verzoeker documenten ontvangen had moeten hebben. Omdat hij niets had ontvangen, wilde hij graag een nieuwe afspraak voor een gesprek, maar dat werd geweigerd. Verzoeker deelde mee dat hij te horen had gekregen dat als hij niet direct zou meewerken, zijn uitkering zou worden stopgezet. De arbeidsdeskundige deed de toezegging dat er een re-integratieonderzoek zou worden gedaan en dat het re-integratietraject zou worden gestart. Omdat verzoeker niet erg mobiel was, zou gekozen worden voor een re-integratiebureau in zijn woonplaats Leiden.

3. Vervolgens ontving verzoeker een aantal keren poststukken op zijn oude adres: op 14 januari 2004 over de herbeoordeling van het UWV, op 21 januari 2004 van een

re-integratiebureau uit Amsterdam, op 25 januari 2004 een inkomstenoverzicht van het UWV en op 13 februari 2004 een enquête over de kwaliteit van het callcenter van het UWV. Begin maart 2004 kreeg verzoeker bericht van het UWV dat zijn WW- en zijn WAO-uitkering zouden worden aangepast; hierbij werd nadrukkelijk vermeld dat hij zelf geen actie behoeft te ondernemen. Uit het inkomstenoverzicht dat verzoeker eind april 2004 van het UWV ontving bleek echter dat zijn WW-uitkering niet was aangepast. In mei 2004 liet het re-integratiebureau hem weten dat het niet tot zijn taak en bevoegdheid kon worden gerekend om de beperkingen van verzoeker te onderzoeken. In verband hiermee verzocht verzoeker de arbeidsdeskundige alsnog het eerder toegezegde re-integratieonderzoek uit te voeren.

4. Op 26 oktober 2004 ontving verzoeker van het UWV een waarschuwing omdat hij niet voldeed aan de sollicitatieplicht. Volgens de gegevens van het UWV was verzoeker vanaf 3 december 2003 vrijgesteld van de sollicitatieplicht totdat het re-integratieonderzoek zou hebben plaatsgevonden en dat onderzoek zou volgens het UWV al hebben plaatsgevonden. Verzoeker probeerde hierover opheldering te krijgen en zocht telefonisch contact met het UWV. Na een aantal keren bellen met UWV Telefoon werd hij op 6 december 2004 teruggebeld door een medewerker van de afdeling WW van het UWV Groningen die hem uitlegde dat het niet correct was verlopen maar dat re-integratieonderzoek en sollicitatieplicht meer tot het terrein van de arbeidsdeskundige behoren. Diezelfde dag werd hij gebeld door een medewerker van de afdeling Samenloop die volhield dat er wel een re-integratieonderzoek had plaatsgevonden en dat het UWV correct had gehandeld.

5. Op 3 december 2004 diende verzoeker telefonisch een klacht in bij het Klachtenbureau UWV over het niet terugbellen en het zonder bericht dat de vrijstelling was beëindigd sturen van een waarschuwing. Op dezelfde datum zond hij de arbeidsdeskundige nog een keer een verzoek om een re-integratieonderzoek. Op 6 december 2004 diende hij bij het UWV een klacht in over de medewerker die hem die dag in een telefoongesprek had verteld dat er al wel een re-integratieonderzoek had plaatsgevonden. Op 24 januari 2005 vroeg hij het UWV telefonisch uitleg over het feit dat het bedrag aan uitkering dat hij die maand had ontvangen € 150 lager was dan de maand daarvoor. De verklaring die hij kreeg ('verschil kwam door het aantal uitkeringsdagen') leek volgens verzoeker niet te kloppen. De toezegging, tot twee keer toe, dat verzoeker hierover binnen 48 uur zou worden teruggebeld werd niet nagekomen. Toen verzoeker op 31 januari 2005 bij het Klachtenbureau UWV informeerde naar de stand van zaken met betrekking tot de behandeling van zijn klacht van 3 december 2004, werd hem verteld dat zijn klacht al was afgehandeld en dat hij daarover tevreden was. Verzoeker reageerde daarop verbaasd, omdat hij zelf niets had gehoord, en kreeg toen het advies om de lijst met zijn problemen maar naar de Nationale ombudsman te sturen.

I. Ten aanzien van het niet reageren door het UWV op een aantal brieven van verzoeker.

Bevindingen

1. Verzoeker had op 12 september 2003, 28 oktober 2003, 27 november 2003, 8 december 2003, 21 mei 2004 en 8 december 2004 brieven naar het UWV gezonden waar door het UWV niet op was gereageerd. In reactie op dit klachtonderdeel gaf het UWV aan dat de genoemde brieven niet in het dossier van verzoeker waren teruggevonden. Volgens het UWV lag een mogelijke oorzaak van het zoekraken van de brieven in het feit dat er was overgestapt op digitale dossiers. Voor dit proces moesten bestaande papieren dossiers worden gescand en bij dit scannen zijn er misschien brieven verloren gegaan. Het UWV was wel bereid om alsnog op die brieven te reageren maar dat was eigenlijk niet meer nodig omdat verzoekers zaak naar tevredenheid was opgelost, aldus het UWV.

Beoordeling

2. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Dit betekent dat er zorgvuldig moet worden omgegaan met de in- en uitgaande correspondentie en dat die stukken onder meer worden gearchiveerd. Als, zoals in dit geval, zes poststukken zoek raken en door het bestuursorgaan wordt erkend dat die stukken mogelijk tijdens het scannen verloren zijn gegaan, kan niet worden gesproken van een nauwkeurige administratieve behandeling.

In zoverre is onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het ondanks daarover gedane toezeggingen niet of te laat terugbellen.

Bevindingen

1. Uit verzoekers verhaal blijkt dat hij vanaf december 2003 met verschillende vragen herhaaldelijk met het UWV heeft gebeld waarbij hij niet altijd direct een antwoord kreeg en - als er werd toegezegd dat hij binnen 24 of 48 uur zou worden teruggebeld - hij niet altijd werd teruggebeld. In reactie op dit onderdeel van verzoekers klacht bracht het UWV naar voren dat het niet meer kon nagaan of verzoeker verschillende keren niet of niet tijdig was teruggebeld. Als dit is gebeurd biedt het UWV hiervoor verontschuldigen aan. Volgens het UWV is het bekend dat de callcenters in de aanlooperperiode niet optimaal functioneerden en is er inmiddels van alles gedaan om de dienstverlening op dit punt te verbeteren. In de beginperiode werden nog geen telefoonrapporten opgesteld.

Beoordeling

2. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Verzoeker heeft diverse keren telefonisch contact

met het UWV gezocht om antwoorden te krijgen op een aantal vragen. Het is duidelijk dat hij regelmatig niet of niet tijdig is teruggebeld, hetgeen ook niet door het UWV is bestreden, ondanks dat dit wel was toegezegd. Verzoeker mocht ervan uitgaan dat die toezeggingen door het UWV werden nagekomen. Nu dat in het geval van verzoeker vaak niet is gebeurd heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. De klacht van verzoeker heeft betrekking op de periode van eind 2003 tot begin 2005. In deze periode werd het werken met callcenters geleidelijk aan uitgebreid door steeds meer UWV-vestigingen en afdelingen aan te sluiten. In die aanlooperperiode ging er nogal wat verkeerd. Inmiddels heeft het UWV veel verbeterd: de capaciteit is uitgebreid, als een vraag niet direct kan worden beantwoord wordt er een telefoonrapport opgesteld dat wordt doorgezonden naar de afdeling die de vraag wel kan beantwoorden en van sommige medewerkers worden weer telefoonnummers aan klanten gegeven zodat die medewerkers rechtstreeks gebeld kunnen worden.

III. Ten aanzien van het versturen van waarschuwingen wegens het niet voldoen aan de sollicitatieplicht terwijl verzoeker daarvoor was vrijgesteld.

Bevindingen

1. Volgens verzoeker heeft hij op 28 oktober 2003 en 5 december 2003 waarschuwingen van het UWV ontvangen omdat hij niet voldeed aan de sollicitatieplicht. Beide keren nam hij na ontvangst van de waarschuwing telefonisch contact op met het UWV. Hoewel dit contact niet geheel soepel verliep kreeg verzoeker uiteindelijk wel beide keren de bevestiging dat hij was vrijgesteld van de sollicitatieplicht.

2. Het UWV liet in reactie op dit klachtonderdeel weten dat alleen de waarschuwingsbrief van 5 december 2003 bij het UWV bekend is en dat verzoeker - toen hij daarover opheldering had gevraagd - van het UWV de toezegging had gekregen dat hem geen sanctie zou worden opgelegd wegens niet solliciteren totdat het re-integratieonderzoek was afgerond.

Beoordeling

3. 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. Uit de reactie van het UWV blijkt dat door het UWV wordt erkend dat het bekend was dat verzoeker voor de duur van het re-integratieonderzoek was vrijgesteld van de sollicitatieplicht en dat een waarschuwingsbrief daarom niet aan de orde was. Door verzoeker desalniettemin één of twee waarschuwingen te sturen, heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van

actieve en adequate informatieverstrekking.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de tegenstrijdige berichtgeving over het niet of juist wel doen van vrijwilligerswerk.

Bevindingen

1. Verzoeker deelde mee dat hij in september 2003 telefonisch bij het UWV Heerlen had geïnformeerd of het was toegestaan dat hij vrijwilligerswerk zou doen. Hem werd te kennen gegeven dat dit niet was toegestaan op straffe van stopzetting van de betaling van zijn uitkering. In januari 2004 werd verzoeker gebeld door een arbeidsdeskundige van het UWV voor het maken van een afspraak voor een gesprek. In dat telefoongesprek werd verzoeker het verwijt gemaakt dat hij niet solliciteerde en ook niet keek naar vrijwilligerswerk om een arbeidsritme te behouden/herkrijgen.

2. Het UWV gaf in reactie op dit gedeelte van verzoekers klacht aan dat het geen correspondentie en ook geen telefoonnotities kon vinden waarin iets was aangegeven over het verrichten van vrijwilligerswerk. Het UWV kon hierdoor niet bevestigen maar ook niet ontkennen dat verzoeker op dit punt tegenstrijdige informatie had gekregen.

Beoordeling

3. 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. Uit hetgeen hierboven onder 1. en 2. is weergegeven volgt dat de mening van verzoeker en die van het UWV over het al dan niet gedaan hebben van tegenstrijdige mededelingen over het mogen verrichten van vrijwilligerswerk met elkaar in tegenspraak zijn. Gelet op de onjuiste informatieverstrekking op andere punten en de administratieve onnauwkeurigheid van het UWV in deze zaak, acht de Nationale ombudsman de lezing van verzoeker op dit punt aannemelijker. Het is duidelijk dat er door de tegenstrijdige informatie gehandeld is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

In zoverre is de onderzochte gedraging evenmin behoorlijk.

4. De informatie die de arbeidsdeskundige had gegeven was overigens wel de juiste. Er bestaat geen bezwaar tegen het verrichten van werk mits dat niet schadelijk voor de gezondheid is en bij het UWV wordt gemeld zodat de inkomsten kunnen worden verrekend met de uitkering. Vrijwilligerswerk mag onder dezelfde voorwaarden worden gedaan zolang er nog geen reguliere betaalde baan is gevonden.

V. Ten aanzien van het sturen van post naar het oude adres nadat verzoeker zowel telefonisch als schriftelijk het UWV had gewezen op zijn nieuwe adres.

Bevindingen

1. Op 17 december 2003 zond verzoeker het UWV een adreswijziging. Twee dagen later werd de ontvangst van deze adreswijziging schriftelijk door het UWV bevestigd. Op 14 januari 2004 ontving verzoeker door de arbeidsdeskundige toegezegde stukken op zijn oude adres. Toen hij daarover bij het UWV informeerde vernam hij dat men niet wist hoe dat had kunnen gebeuren omdat zijn juiste adres wel bekend was. Op 21 januari 2004 ontving hij - ook op zijn oude adres - post over het re-integratietraject. Bij navraag wist het UWV wederom niet waarom er post naar het oude adres was gezonden. Op 25 januari 2004 ontving verzoeker een inkomstenoverzicht op zijn oude adres. Ook nu leverde navraag bij het UWV niets op. Op 13 februari 2004 kreeg verzoeker op zijn oude adres van het UWV een enquête toegezonden over de kwaliteit van het callcenter. Navraag door hem leverde weer niets op.

2. In reactie op dit klachtonderdeel liet het UWV weten dat verzoekers adreswijziging op 13 januari 2004 was ontvangen. Door de koppeling met de gemeentelijke basisadministratie was het mogelijk dat het nieuwe adres pas enkele dagen later was verwerkt aldus het UWV.

Beoordeling

3. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid betekent ook dat adreswijzigingen snel worden verwerkt. Uit het verzoekschrift van verzoeker blijkt dat het UWV hem op 19 december 2003 de ontvangst van zijn adreswijziging heeft bevestigd. Hoewel het UWV in reactie op de klacht heeft aangegeven de adreswijziging op 13 januari 2004 te hebben ontvangen, wordt door het UWV niet weersproken dat verzoeker in december 2003 een ontvangstbevestiging heeft gekregen. Het bovenstaande is mogelijk in overeenstemming met de reactie van het UWV op het eerste klachtonderdeel waarin het UWV heeft aangegeven dat er allerlei poststukken zoek zijn. Het lijkt erop dat verzoekers adreswijziging wel in december 2003 is ontvangen maar pas na half januari 2004 is verwerkt. Om een administratief proces goed te laten verlopen is het van groot belang dat adreswijzigingen snel worden verwerkt. Nu dat niet is gebeurd is er gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging ook niet behoorlijk.

VI. Ten aanzien van de opmerking van het UWV dat er al een re-integratieonderzoek had plaatsgevonden.

Bevindingen

1. Op 12 september 2003 diende verzoeker een verzoek tot re-integratieonderzoek ter bepaling van voor hem passende arbeid in bij het UWV. Op dit verzoek heeft hij nooit een reactie ontvangen. Toen verzoeker in januari 2004 een gesprek had met een arbeidsdeskundige werd hem mondeling toegezegd dat er een re-integratieonderzoek zou worden gedaan en dat hij bij een re-integratiebureau zou worden aangemeld. In mei 2004 liet het ingeschakelde re-integratiebureau aan verzoeker weten dat het niet tot de taak en bevoegdheid van dat bureau kon worden gerekend om de beperkingen van verzoeker te onderzoeken. In verband hiermee verzocht verzoeker de arbeidsdeskundige alsnog het eerder toegezegde re-integratieonderzoek uit te (laten) voeren.

2. Op 26 oktober 2004 ontving verzoeker een waarschuwing van het UWV omdat hij niet had voldaan aan de sollicitatieplicht. Volgens het UWV was hij voor de periode van 3 december 2003 tot na de afronding van het re-integratieonderzoek vrijgesteld van de sollicitatieplicht. Dit re-integratieonderzoek was inmiddels afgerond aldus het UWV. Verzoeker was het hiermee niet eens en vroeg het UWV telefonisch om opheldering. Eén medewerker vertelde hem dat het re-integratietraject niet goed was verlopen maar dat het re-integratieonderzoek meer het terrein was van de arbeidsdeskundige. Volgens een tweede medewerker had het UWV wel correct gehandeld en deze medewerker hield ook vol dat het re-integratieonderzoek wel had plaatsgehad.

3. Op 3 december 2004 diende verzoeker een klacht in bij het UWV en zond tegelijkertijd een brief naar de arbeidsdeskundige waarin hij deze nogmaals om een re-integratieonderzoek verzocht. Toen hij op 31 januari 2005 bij het Klachtenbureau UWV informeerde naar de voortgang van de behandeling van zijn klacht, vernam hij tot zijn verbazing dat zijn klacht tot zijn tevredenheid was afgehandeld.

4. In reactie op dit klachtonderdeel berichtte het UWV op 25 augustus 2005 dat het re-integratieonderzoek enkele weken daarvoor was afgerond. Het resultaat van dit onderzoek was dat verzoeker een fulltime dagopleiding tot wiskundeleraar zou gaan volgen. Deze opleiding startte in september 2005.

Beoordeling

5. 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. Verzoeker heeft het UWV in september 2003 en in januari 2004 om een re-integratieonderzoek verzocht. Na het tweede verzoek werd er inderdaad een re-integratiebureau ingeschakeld. Dit gaf de opdracht in mei 2004 terug aan het UWV omdat verzoekers beperkingen nog niet waren vastgesteld. Wellicht was dit de reden dat verzoeker - nadat hij in oktober 2004 een waarschuwing had

ontvangen omdat hij niet voldeed aan zijn sollicitatieplicht - in reactie op door hem gestelde vragen te horen kreeg dat het re-integratieonderzoek al had plaatsgevonden. Pas nadat verzoeker een klacht bij de Nationale ombudsman had ingediend en deze klacht aan het UWV was voorgelegd werd zijn verzoek gehonoreerd. Het is duidelijk dat het UWV verzoeker een aantal keren niet juist heeft geïnformeerd en daarmee had gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

VII. Ten aanzien van de afhandeling van verzoekers mondeling ingediende klacht.

Bevindingen

1. Op 3 december 2004 diende verzoeker telefonisch een klacht in bij het Klachtenbureau UWV omdat hij ondanks daarover gedane toezeggingen niet werd teruggebeld en hij een waarschuwing had ontvangen omdat zijn vrijstelling voor de sollicitatieplicht was beëindigd zonder dat verzoeker daarover was geïnformeerd. In samenspraak met de medewerker van het Klachtenbureau UWV werd de klacht volgens verzoeker geformuleerd als: waarom gaat er nooit iets goed?

2. Omdat verzoeker eind januari 2005 nog geen inhoudelijke reactie op zijn klacht had ontvangen, deed hij daarover op 31 januari 2005 telefonisch navraag bij het Klachtenbureau UWV. Tot zijn verbazing kreeg hij toen te horen dat zijn klacht al was afgehandeld en dat hij daarover tevreden was.

3. In reactie op dit klachtonderdeel liet het UWV weten dat er op 8 december 2004 telefonisch contact was geweest met verzoeker over zijn klacht. Volgens het UWV was de klacht toen naar tevredenheid telefonisch afgehandeld. Daarnaast gevraagd gaf het UWV aan dat er van dat telefoongesprek geen telefoonnotitie was opgesteld.

Beoordeling

4. Het behandelen van mondelinge klachten is aan weinig formele regels gebonden. In artikel 9:2 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb; zie Achtergrond) staat alleen dat het bestuursorgaan zorg moet dragen voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge klacht. Een mondeling ingediende klacht kan op informele wijze (mondeling) worden afgedaan, maar het bestuursorgaan zal zich er dan wel van moeten vergewissen dat de verzoeker tevreden is met de reactie. Als hij dat niet is kan de klacht beter op formele wijze - schriftelijk - worden afgehandeld, in welk geval de regels van afdeling 9.1.2 van de Awb van toepassing zijn. In het geval een mondelinge klacht mondeling wordt afgehandeld moet het bestuursorgaan dat in zijn administratie wel vastleggen. Dit kan door het gesprek vast te leggen in een telefoonnotitie. In de onderhavige zaak is dat niet gebeurd en verzoeker heeft in zijn klacht aan de Nationale ombudsman duidelijk laten weten dat de

klacht volgens hem nog niet was afgehandeld. Als het UWV zijn administratie goed op orde had gehad, had het kunnen constateren dat de klacht nog niet was afgehandeld toen verzoeker op 31 januari 2005 bij het UWV informeerde naar de stand van zaken van de behandeling van de klacht. Nu dat niet is gebeurd heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

In zoverre is de onderzochte gedraging evenmin behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) is gegrond ten aanzien van:

het niet reageren op een aantal brieven van verzoeker, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

het ondanks daarover gedane toezeggingen niet of te laat terugbellen, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;

het versturen van waarschuwingen wegens het niet voldoen aan de sollicitatieplicht terwijl verzoeker daarvoor was vrijgesteld, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het geven van tegenstrijdige berichten over het niet of juist wel mogen verrichten van vrijwilligerswerk, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het sturen van post naar het oude adres nadat verzoeker zowel telefonisch als schriftelijk het UWV had gewezen op zijn nieuwe adres, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid;

de opmerking van het UWV dat er al een re-integratieonderzoek had plaatsgevonden, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

de afhandeling van verzoekers mondeling ingediende klacht, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Onderzoek

Op 2 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer M. te Leiden, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

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

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

Noch verzoeker noch het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift van 31 januari 2005.

Brief van verzoeker van 19 maart 2005, met als bijlagen: kopie verzoek re-integratieonderzoek van 12 september 2003; kopie brief aan het UWV van 28 oktober 2003; kopie klachtbrief aan het UWV van 27 november 2003; kopie brief aan het UWV met daarin onder meer herhaald verzoek om re-integratieonderzoek van 8 december 2003; kopie brief aan het UWV met daarin onder meer herhaald verzoek om re-integratieonderzoek van 21 mei 2004; kopie brief aan het UWV met daarin herhaald verzoek om re-integratieonderzoek van 6 december 2004; kopie ontvangstbevestiging van de mondelinge klacht door het UWV van 6 december 2004.

Reactie op de klacht van het UWV van 25 augustus 2005 (e-mail met bijlage).

Reactie van het UWV op nadere vragen van 22 november 2005 met als bijlage een kopie van de aan verzoeker gezonden waarschuwingsbrief van 5 december 2003.

Telefoonnotitie van 23 november 2005 (gesprek tussen verzoeker en behandelend onderzoeker van het Bureau Nationale ombudsman).

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”