

# Rapport

**Datum: 22 juni 2007**

**Rapportnummer: 2007/128**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Groningen niet dan wel niet tijdig heeft gereageerd op zijn brieven.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. De Nationale ombudsman onderscheidt verschillende typen correspondentie (zie rapport 2005/250 onder Achtergrond). In verzoekers geval is zijn correspondentie te kwalificeren als het type 'andere brieven'. Een 'andere brief' is een vorm van correspondentie, die niet aan te merken is als een aanvraag, een bezwaarschrift of een klacht in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb).

2. Verzoeker correspondeerde, in het kader van zijn WW-uitkering, met het UWV te Groningen. Hij verzocht het UWV middels verscheidene brieven om, onder meer, te antwoorden op vragen die hij had over de hoogte van zijn WW-uitkering en de invloed van het accepteren van een dienstbetrekking op de hoogte van die uitkering.

3. Verzoeker diende op 9 mei 2006 een klacht in bij het UWV over het niet dan wel niet tijdig beantwoorden van zijn brieven. Naar aanleiding van zijn klachtbrief bood het UWV op 15 juni 2006 verontschuldigen aan en ging alsnog in op de inhoud van enkele brieven van verzoeker. Op 18 juli 2006 stuurde het Klachtenbureau van het UWV verzoeker een formele klachtafhandelingsbrief, waarin het, onder meer, inging op verzoekers klachtbrief van 9 mei 2006. Het UWV bood nogmaals zijn verontschuldigen aan voor het niet dan wel niet tijdig reageren op verzoekers brieven. Het UWV liet weten dat het een termijn van acht weken een redelijke termijn vindt voor het afhandelen van andere brieven.

4. Verzoeker was niet tevreden met de verontschuldigen en de aanvullende inhoudelijke reactie van het UWV, omdat het UWV daarmee nog niet op al zijn brieven had gereageerd. Om die reden diende verzoeker zijn klacht in bij de Nationale ombudsman. Verzoeker gaf de Nationale ombudsman enkele voorbeelden van het niet dan wel niet tijdig beantwoorden van zijn brieven door het UWV:

- het UWV reageerde pas op 18 oktober 2005 op zijn brief van 1 september 2005;
- het UWV reageerde pas op 28 maart 2006 op zijn brief van 3 december 2005;
- het UWV reageerde pas op 15 juni 2006 op zijn brieven van 24 oktober, 28 december 2005, 8 januari en 4 februari 2006.

5. Naar aanleiding van verzoekers klacht vroeg de Nationale ombudsman het UWV op 18 augustus 2006 om een persoonlijk gesprek met verzoeker aan te gaan en daarmee alsnog meer inhoudelijk te reageren op verzoekers klacht én op zijn nog openstaande vragen. Het UWV liet de Nationale ombudsman op 23 augustus 2006 weten met een persoonlijk gesprek in te stemmen. Op 10 oktober 2006 vond het gesprek tussen verzoeker en het UWV plaats. Naar aanleiding hiervan werd er tussen verzoeker en het UWV nog over en weer schriftelijk en telefonisch gecommuniceerd om de laatste nog openstaande vragen van verzoeker beantwoord te krijgen.

6. Verzoeker liet de Nationale ombudsman op 17 en 20 december 2006 weten dat het UWV zijn correspondentie nog steeds niet of niet tijdig afhandelde. Als voorbeeld gaf verzoeker aan dat het UWV, ondanks een toezegging in het persoonlijke gesprek van 10 oktober 2006 én een herhaalde toezegging in een later telefoongesprek dat er op zeer korte termijn zou worden gereageerd op zijn brief van 25 augustus 2006, tot op 20 december 2006, niet op deze brief is gereageerd.

7. Op 25 januari 2007 stelde de Nationale ombudsman het UWV, onder meer, de vraag waarom het nog niet had gereageerd op verzoekers brief van 25 augustus 2006. In reactie hierop bood het UWV wederom zijn verontschuldiging aan en deelde mee alsnog op verzoekers brief van 25 augustus 2006 te zullen reageren. Het UWV deelde de Nationale ombudsman nog eens mee dat het een termijn van acht weken voor beantwoording van "andere brieven" redelijk acht. In aanvulling op deze reactie liet het UWV op 5 maart 2007 weten dat er bij het UWV voor het afhandelen van "andere brieven" geen officieel beleid is beschreven en dat het geen ontvangstbevestiging stuurt bij de ontvangst van deze "andere brieven".

## **II. Beoordeling**

8. De gedraging, waarover verzoeker klaagt, is het niet dan wel niet tijdig reageren op zijn brieven door het UWV Groningen. Verzoeker gaf hiervan diverse voorbeelden. In zijn reactie erkende het UWV niet dan wel niet tijdig te hebben gereageerd op verscheidene brieven van verzoeker en bood hem hiervoor zijn verontschuldiging aan.

9. De handelwijze van het UWV raakt niet alleen het vereiste van voortvarendheid, dat inhoudt dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Ook het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking speelt een rol. Dit vereiste houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit klemmt te meer gezien de afhankelijke positie waarin verzoeker als uitkeringsgerechtigde verkeert. Verzoeker heeft als uitkeringsgerechtigde namelijk belang bij adequate en tijdige informatieverstrekking door het UWV. Het UWV is met zijn handelwijze in onderhavig geval ten aanzien van beide vereisten tekort geschoten. De handelwijze van het UWV is niet correct.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

10. Voorts acht de Nationale ombudsman het van belang een onderscheid te maken tussen de typen correspondentie, die het UWV ontvangt. Voor de afhandeling van aanvragen, bezwaarschriften en klachten zijn in de Awb termijnen vastgelegd. Voor de afhandeling van "andere brieven" zoals verzoeken om informatie, zijn geen wettelijke termijnen vastgelegd. De Nationale ombudsman heeft ten aanzien van de behandeling van "andere" brieven van burgers in de rapporten 2003/325, 2005/250, 2007/015 en in de Correspondentiewijzer voor de overheid (2e druk 1998) het standpunt ingenomen dat waar het gaat om de behandelingsduur van correspondentie van burgers met de overheid twee vereisten van behoorlijkheid centraal staan. In de eerste plaats is dat het vereiste van voortvarendheid en in tweede plaats het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

11. Met betrekking tot het vereiste van voortvarendheid blijkt uit de reactie van het UWV dat het zich op het standpunt stelt dat een termijn van acht weken voor de behandeling van "andere brieven" redelijk is. De Nationale ombudsman vindt dit standpunt te algemeen. Gezien de enorme verscheidenheid aan onderwerpen die in brieven aan de orde kunnen worden gesteld, acht de Nationale ombudsman het niet zinvol een concrete termijn te noemen waarbinnen bestuursorganen brieven behoren af te handelen. Daarom wordt als norm gehanteerd dat bestuursorganen brieven van burgers binnen een redelijke termijn behoren af te handelen. Of een afhandelingstermijn als redelijk valt aan te merken, is afhankelijk van de inhoud van de brief en zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. De Nationale ombudsman acht het door het UWV ingenomen standpunt, dat een termijn van acht weken voor de behandeling van "andere brieven" redelijk is, niet juist.

12. Met betrekking tot het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking is het volgende van belang. Het UWV liet de Nationale ombudsman weten burgers geen behandelingsbericht te sturen indien een "andere brief" niet binnen twee à drie weken afgehandeld kan worden. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat indien afhandeling van een brief naar verwachting niet binnen twee à drie weken mogelijk is, het betrokken bestuursorgaan de brieven-schrijver, met het oog op het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking, binnen de termijn van twee à drie weken een behandelingsbericht behoort te sturen. Dit behandelingsbericht dient informatie te bevatten over de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is alsmede een indicatie van de termijn waarbinnen afhandeling alsnog zal plaatsvinden. Tevens dient het behandelingsbericht informatie te bevatten op basis waarvan de brieven-schrijver op eenvoudige en snelle wijze contact kan krijgen met de behandelende afdeling of behandelende medewerker.

Indien de termijn, genoemd in het behandelingsbericht, niet wordt gehaald, dan behoort het betrokken bestuursorgaan de brieven-schrijver vóór het verstrijken van die termijn een tussenbericht te sturen. Dit tussenbericht behoort informatie te bevatten over de reden van

de ontstane vertraging en een nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de brief zal plaatsvinden. Indien het noemen van een dergelijke termijn niet mogelijk is, dan dient dit gemotiveerd aan de briefschrijver te worden meegedeeld.

De Nationale ombudsman acht de handelwijze van het UWV, waarbij het UWV een behandelingsbericht noch een tussenbericht naar de burger stuurt indien een "andere brief" niet binnen een redelijke termijn afgehandeld kan worden, niet juist.

Het bovenstaande geeft aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Groningen, is gegrond wegens schending van het vereiste van voortvarendheid en wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

## **AANBEVELING**

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om bij de behandeling van brieven, niet zijnde aanvragen, bezwaarschriften of klachten in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (Awb):

niet standaard acht weken als redelijke termijn te hanteren, maar dit van geval tot geval te beoordelen en daarbij de afhankelijkheid van de verzoeker van de gevraagde informatie mee te laten wegen;

indien behandeling binnen een termijn van twee à drie weken niet haalbaar is de betreffende verzoeker binnen die termijn een behandelingsbericht te sturen met daarin de vermelding van de reden waarom directe afhandeling niet mogelijk is, de termijn van beantwoording en de behandelende medewerker of afdeling;

indien afhandeling binnen de in het behandelingsbericht gestelde termijn niet mogelijk blijkt te zijn, vóór de afloop van die termijn, een tussenbericht te sturen met daarin de reden van de vertraging, een nieuwe termijn dan wel een motivering als een nieuwe termijn niet te geven is.

## **Onderzoek**

Op 10 mei 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Heel, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Groningen.

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

In het kader van het onderzoek werd het UWV 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 verzoeker en aan het UWV.

Het UWV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Verzoeker berichtte dat het verslag geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

#### Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift van 9 mei 2006 gericht aan de Nationale ombudsman.
2. De brief van 18 juli 2006 van het UWV waarin verzoeker wordt meegedeeld dat zijn klacht over het niet of niet tijdig beantwoorden van zijn correspondentie gegrond wordt geacht.
3. Reacties van het UWV van 23 augustus 2006, 6 en 21 februari 2007 en 5 maart 2007.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

1. Correspondentiewijzer voor de overheid; normen van de Nationale ombudsman (2e druk 1998) hoofdstuk 4 en 5

Paragraaf 4.1. redelijke termijn

"De Nationale ombudsman vindt dat de behandeling van aanvragen en verzoeken waarvoor geen wettelijke termijn is gesteld, binnen een redelijke termijn moet plaatsvinden. Die redelijke termijn is niet vastgelegd in termen van zoveel dagen of zoveel weken. De Nationale ombudsman vindt het noodzakelijk dat wanneer het niet mogelijk is om binnen twee à drie weken de aanvraag of het verzoek van een burger af te wikkelen, de betrokkene een behandelingsbericht toegestuurd krijgt."

### Paragraaf 5.1. behandelingsbericht

"Als een beantwoordingstermijn van twee à drie weken onhaalbaar is, dan kan het bestuursorgaan dit laten weten via een zogenoemd behandelingsbericht. De Nationale ombudsman heeft gekozen voor de benaming 'behandelingsbericht' in plaats van 'ontvangstbevestiging'. De reden hiervoor is dat de benaming behandelingsbericht beter aangeeft wat het bestuursorgaan aan burgers moet meedelen wanneer hun brieven niet direct beantwoord kunnen worden."

### Paragraaf 5.3. tussenbericht

"Wanneer de in het behandelingsbericht meegedeelde of de gangbare termijn van behandeling niet haalbaar blijkt, moet, vóór de afloop van de termijn, een tussenbericht worden verstuurd. Dit tussenbericht bevat de reden van de vertraging, een nieuwe termijn dan wel een motivatie als een nieuwe termijn niet te geven is. Tevens wordt de naam en het telefoonnummer van de behandelende afdeling en/of medewerker vermeld."

## 2. Rapport 2003/325 (Burgerbrievenrapport)

### Beoordeling, Conclusie en Aanbeveling.

#### I. Algemeen Normenkader

#### C. Normen voor beantwoording van correspondentie

#### "5. Andere brieven

De categorie "andere brieven" omvat die brieven van burgers aan de overheid die niet zijn aan te merken als aanvraag, bezwaarschrift of klaagschrift in de zin van de Awb. De

Awb bevat geen bijzondere bepalingen voor de behandeling van dit soort brieven. Voor

zover er sprake is van voorschriften voor de behandeling van deze brieven gaat het doorgaans om richtlijnen, instructies of circulaires die niet zijn aan te merken als algemeen verbindende voorschriften. De normen die zijn geformuleerd in het rapport van de Nationale ombudsman van 18 december 1989 zijn nog steeds actueel voor deze categorie van "andere brieven". In het kort komen deze normen op het volgende neer.

Gezien de enorme verscheidenheid aan onderwerpen die in brieven aan de orde kunnen worden gesteld, is het niet zinvol een concrete termijn te noemen waarbinnen bestuursorganen brieven behoren af te handelen. Daarom wordt als norm gehanteerd dat bestuursorganen brieven van burgers binnen een redelijke termijn behoren af te handelen. Het antwoord op de vraag of een afhandelingstermijn als redelijk valt aan te merken, is goeddeels afhankelijk van de inhoud van de brief, en zal van geval tot geval moeten worden beoordeeld. Indien afhandeling van een brief naar verwachting niet binnen twee à

drie weken mogelijk is, behoort het betrokken bestuursorgaan de briefschrijver binnen deze termijn van twee à drie weken een behandelingsbericht te sturen. Zo'n behandelingsbericht dient informatie te bevatten over de reden waarom directe afdoening niet mogelijk is, alsmede een indicatie van de termijn waarop afhandeling naar verwachting zal plaatsvinden. Daarnaast behoort het behandelingsbericht zodanige informatie te bevatten dat de briefschrijver op relatief eenvoudige en snelle wijze contact kan krijgen met de afdeling of ambtenaar die zich met de behandeling van zijn brief bezighoudt.

Indien de in het behandelingsbericht genoemde afdoeningstermijn niet wordt gehaald,

behoort het betrokken bestuursorgaan betrokkene vóór het verstrijken van die termijn een tussenbericht te sturen. Dit tussenbericht behoort informatie te bevatten over de reden van de ontstane vertraging en een nieuwe termijn waarbinnen naar verwachting afhandeling van de brief zal plaatsvinden. Indien het noemen van zo'n termijn niet mogelijk is, dient dit gemotiveerd aan betrokkene te worden meegedeeld.

Zoals in genoemd rapport van 18 december 1989 is aangegeven, zijn er verschillende

categorieën van brieven waarvoor deze normen niet of niet zonder meer gelden. Te denken valt aan brieven die ter kennisneming worden toegezonden en aan brieven die

worden toegestuurd in vervolg op eerdere correspondentie of in het kader van een lopende procedure. Het antwoord op de vraag of brieven uit deze laatste categorie afzonderlijke beantwoording behoeven, is afhankelijk van de inhoud daarvan. Indien zo'n brief een rappel inhoudt of een verzoek om informatie bevat over de stand van zaken in een lopende kwestie, is een snelle reactie van het bestuursorgaan doorgaans geboden."

### 3. Rapport 2005/250 (Follow-up van rapport 2003/325)

#### Beoordeling en Conclusie

##### 1. Inleiding

"Waar het gaat om de behandelingsduur van correspondentie van burgers aan de overheid staan twee vereisten van behoorlijkheid centraal. In de eerste plaats is dat het

vereiste van voortvarendheid. Brieven van burgers behoren met voldoende snelheid te

worden beantwoord. In de tweede plaats is het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking van toepassing. Bestuursorganen behoren afzenders van brieven

ervan op de hoogte te stellen hoe het staat met de behandeling van hun brief, zodat zij weten waar zij aan toe zijn. En indien er vertraging ontstaat in de afhandeling, behoren bestuursorganen het initiatief te nemen betrokkenen daarover te informeren. Voor de vijf onderscheiden categorieën van brieven (aanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften,

andere brieven, e-mailberichten) gelden verschillende normen wat betreft de afhandelingsduur en de tussentijdse berichtgeving. De hoofdlijnen van deze normen luiden als volgt:

- Aanvragen

Behandelingsbericht binnen twee à drie weken.

Beschikking binnen wettelijke termijn of, bij het ontbreken daarvan, binnen acht weken.

Indien meer tijd nodig is: bericht van vertraging.

- Bezwaarschriften

Ontvangstbevestiging binnen twee weken.

Beslissing binnen zes weken (tien weken indien een commissie adviseert).

Indien meer tijd (maximaal vier weken) nodig is: verdagingsbericht.

Vragen om instemming met verder uitstel indien vier weken extra onvoldoende is.

- Klaagschriften

Ontvangstbevestiging binnen twee weken.

Afdoening binnen zes weken (tien weken indien een commissie adviseert).

Indien meer tijd (maximaal vier weken) nodig is: verdagingsbericht.

- Andere brieven

Behandelingsbericht binnen twee à drie weken.

Tussenbericht indien afhandeling vertraging oploopt.

De verzending van een ontvangstbevestiging of van een behandelingsbericht is niet nodig indien een aanvraag, bezwaar- of klaagschrift of een andere brief binnen twee à drie weken wordt afgehandeld. Voor e-mailberichten geldt in dit verband een termijn van

vijf dagen. De normen voor de behandeling van correspondentie van burgers aan bestuursorganen zijn nader uitgewerkt in het Algemeen normenkader zoals dat is opgenomen in het burgerbrievenrapport (zie rapport 2003/325). Deze normen gelden nog onverkort, en ook in het kader van dit evaluatieonderzoek is daaraan getoetst."

#### 4. Rapport 2007/015 (Burgerbrieven gemeenten)

##### Hoofdstuk V Andere brieven

##### Aanbevelingen

In dit rapport dat handelt over de behandeling van brieven van burgers door gemeenten doet de Nationale ombudsman de betrokken bestuursorganen de aanbeveling om "stelselmatig te werken met behandelingsberichten indien niet binnen twee à drie weken inhoudelijk op een brief kan worden gereageerd".