



Rapport

Datum: 27 augustus 2007
Rapportnummer: 2007/179

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen (UWV) niet of alleen met standaardbrieven reageert op informatie die door of namens verzoeker wordt verstrekt, als gevolg waarvan verzoeker onnodig kosten heeft moeten maken.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker diende op 26 juli 2006 via het Centrum voor werk en inkomen te Leiden (CWI) een aanvraag in voor een WW-uitkering. Op het aanvraagformulier vermeldde verzoeker dat hij van 31 juli 2006 tot en met 25 augustus 2006 met vakantie zou zijn. De aanvraag kwam op 26 juli 2006 bij het UWV te Groningen binnen.
2. Op 28 juli 2006 stuurde het UWV verzoeker een brief. Verzoekers zoon bezocht verzoeker op 2 augustus 2006 en nam deze brief mee. In deze brief vroeg het UWV om een toelichting op de reden van de ontbinding van de arbeidsovereenkomst, een door de CWI-medewerker gedagtekende en ondertekende kopie van verzoekers identiteitsbewijs, een kopie van de WAO/WIA-beslissing alsmede kopieën van de twee recentste uitkeringsspecificaties. Verzoeker diende binnen één week na dagtekening te reageren. Als verzoeker niet of niet op tijd op de brief zou reageren dan zou dit betekenen dat verzoeker geen uitkering zou krijgen, aldus de brief.
3. Hierop nam verzoeker contact op met zijn advocaat en de behandelende CWI-medewerker om uitstel te vragen voor het indienen van de benodigde gegevens.
4. De CWI-medewerker nam op 2 augustus 2006 telefonisch contact op met het UWV. De advocaat schreef het UWV op 4 augustus 2006 aan.
5. Op 9 augustus 2006 ontving het UWV een kopie van het identiteitsbewijs van de behandelend CWI-medewerker.
6. Op 11 augustus 2006 ontving het UWV een toelichting op het ontslag via verzoekers advocaat.
7. Op 15 augustus 2006 verstuurdde het UWV een rappelbrief met het verzoek de gevraagde informatie per omgaande toe te sturen.
8. Op 28 augustus 2006 ontving het UWV van de werkgever de toelichting op het ontslag.
9. Op 28 september 2006 ontving het UWV een brief van verzoeker van 26 september 2006 met het verzoek om een gesprek met een re-integratiemedewerker.

10. Op 20 oktober 2006 ondernam het UWV zelf activiteiten om informatie over de WAO-uitkering in te winnen. Op dezelfde dag stuurde het UWV te Groningen verzoekers zaak door naar het UWV te Leiden.
11. Op 31 oktober 2006 diende verzoeker een klacht in bij het UWV te Leiden. In deze brief meldde verzoeker dat het UWV te Groningen nooit op zijn brief van 26 september 2006 had gereageerd. Ook klaagde verzoeker erover dat het sinds de aanvraag voor een uitkering niet goed was gegaan bij het UWV te Groningen, de uitkering nog steeds niet was vastgesteld en dat hij vanaf augustus 2006 slechts éénmaal een voorschot had ontvangen.
12. Met de brief van 22 november 2006 verklaarde het UWV te Groningen verzoekers klacht ongegrond. Het UWV gaf in deze brief ook aan geen aanleiding te zien om in te gaan op verzoekers verzoek om vergoeding van de door hem gemaakte kosten.
13. Verzoeker was het niet eens met het oordeel van het UWV en reageerde op 30 november 2006 schriftelijk op de klachtafhandeling.
14. Met de brief van 4 december 2006 deelde het UWV mee zijn oordeel te handhaven.
15. Op 30 januari 2007 stuurde verzoeker een brief met bijlagen naar de Nationale ombudsman. In deze brief klaagde verzoeker erover dat het UWV, ondanks dat het wist dat verzoeker niet aanwezig was, een standaardbrief naar hem had gestuurd. In deze brief had het UWV gedreigd dat als er voor 4 augustus 2006 niet zou zijn gereageerd, het niet mogelijk zou zijn om een uitkering te krijgen.
16. Naar aanleiding van een schriftelijk verzoek van een medewerkster van de Nationale ombudsman, nam verzoeker op 9 februari 2007 telefonisch contact op met de Nationale ombudsman. Tijdens dit telefoongesprek werd het verzoekschrift nader besproken.
17. Op 20 februari 2007 stuurde verzoeker een kopie van de brief van het UWV van 28 juli 2006 toe. In de begeleidende brief schreef verzoeker de mening van de Nationale ombudsman te willen weten over de gang van zaken. Verder zou verzoeker het prettig vinden indien de klacht gegrond zou zijn, het UWV de door verzoeker gemaakte kosten zou vergoeden en excuses zou aanbieden voor het zoekraken van de informatie die verzoeker na zijn vakantie had opgestuurd en het niet beantwoorden van zijn aanvraag voor een gesprek.
18. Op 22 maart en 10 april 2007 heeft de Nationale ombudsman de klacht alsmede een aantal aanvullende vragen aan het UWV voorgelegd.
19. Het UWV gaf in eerste instantie aan dat verzoeker volgens zijn informatie niet op vakantie zou gaan. Op het WW aanvraagformulier (vraag 3), was de opgegeven vakantieperiode doorgestreept en had verzoeker aangegeven 40 uur per week beschikbaar te zijn. Nadat de Nationale ombudsman erop gewezen had dat verzoeker bij

vraag 9 alsnog de desbetreffende vakantieperiode had vermeld, deelde het UWV mee de brief van 28 juli 2006 vóór aanvang van de betwiste vakantie te hebben verstuurd en dat volgens de bij het UWV bekende gegevens, verzoeker van 31 juli tot en met 25 augustus 2006 op vakantie zou gaan. Achteraf bleek verzoeker niet op 31 juli maar al op zaterdag 29 juli 2006 met vakantie te zijn gegaan.

Het UWV wees erop dat in de brief van 28 juli 2006 om nadere informatie was gevraagd. Volgens het UWV had verzoeker noch op de brief noch op de rappelbrief van 15 augustus 2006 gereageerd. Wel bevestigde het UWV op 2 augustus 2006 te zijn gebeld door de CWI-medewerker die had gemeld dat verzoeker de gevraagde gegevens pas na diens vakantie kon aanleveren. Het UWV had reeds eerder toegegeven de brief van 4 augustus 2006 van verzoekers advocaat te hebben ontvangen.

Aangezien het UWV in eerste instantie oordeelde dat verzoeker niet op vakantie zou gaan en het UWV zich aan de wettelijke termijn dient te houden wat betreft de behandelingsduur van de aanvraag, had het UWV besloten verzoeker op 15 augustus 2006 een rappelbrief te sturen. Ook na 25 augustus 2006 had het UWV geen reactie ontvangen op de brieven van 28 juli 2006 en 15 augustus 2006. Vervolgens had het UWV op 20 oktober 2006 besloten zelf informatie over de WAO-uitkering op te zoeken. Daarna was verzoekers dossier op 20 oktober 2006 aan het UWV te Leiden overgedragen. Het dossier was naar kantoor Leiden doorgestuurd omdat verzoeker al een uitkering via het UWV te Leiden had.

Het UWV gaf tot slot toe dat bij het versturen van de rappelbrief van 15 augustus 2006, ten onrechte geen rekening was gehouden met het telefoontje van de CWI-medewerker. Wel bleef het UWV bij het standpunt dat het correct had gehandeld met betrekking tot de brief van 28 juli 2006.

Het UWV bleef bij zijn standpunt dat er geen reden was de door verzoeker gemaakte kosten te vergoeden.

20. Over de reactie van het UWV deelde verzoeker mee de opgevraagde stukken, per gewone post, wel degelijk te hebben opgestuurd. Doordat het UWV hem nooit de ontvangst van brieven bevestigde, kon verzoeker niet met zekerheid zeggen of de stukken ook daadwerkelijk waren aangekomen.

Verder was verzoeker zich er niet van bewust dat op het aanvraagformulier iets was doorgehaald. Het formulier was in overleg met een medewerkster van het CWI ingevuld en het was deze medewerkster die het formulier ook daadwerkelijk invulde. De reden dat verzoeker als eerste vakantiedag 31 juli 2006 had opgegeven kwam doordat 29 juli 2006 op een zaterdag viel en verzoeker van werkdagen was uitgegaan.

II. Beoordeling

21. 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. Hieruit vloeit onder meer voort dat een bestuursorgaan de plicht heeft om brieven van burgers te beantwoorden, een behandelingsbericht te sturen en een tussenbericht te sturen als de behandeling van een aanvraag langer duurt dan aanvankelijk was voorzien.

22. Met de brief van 28 juli 2006 heeft het UWV bevestigd de WW-aanvraag te hebben ontvangen. Aangezien de aanvraag incompleet was, verzocht het UWV om de volgende gegevens: opgaaf van de redenen die tot het ontslag hadden geleid inclusief alle relevante stukken, een door de CWI-medewerkster gedagtekend en ondertekend identiteitsbewijs, een kopie van het WAO/WIA-toekenningsbesluit en een kopie van de twee meest recente uitkeringspecificaties. De stukken dienden binnen één week toegestuurd te worden.

Verder vermeldt de brief dat indien verzoeker niet (tijdig) op de brief zou reageren, verzoeker geen uitkering zou krijgen omdat het UWV in dat geval niet kon vaststellen of verzoeker recht op een uitkering had en zo ja, wat de hoogte daarvan is.

23. Niet ter discussie staat dat het UWV bepaalde informatie nodig heeft om het recht op en de duur en de hoogte van een uitkering te kunnen vaststellen. Een belanghebbende dient deze informatie vervolgens te verstrekken (zie Achtergrond).

24. Ook staat vast dat verzoeker op het WW-aanvraagformulier had opgegeven vanaf maandag 31 juli tot en met 25 augustus 2006 afwezig te zijn.

25. Het UWV heeft de brief van 28 juli 2006 ook op die dag - een vrijdag - verzonden.

Niet bekend is hoe laat het UWV de brief feitelijk heeft verstuurd. Afhankelijk van het tijdstip van verzending was het mogelijk dat de brief niet met de laatste postzending van 28 juli 2006, zou worden verstuurd, waardoor verzoeker de brief in principe niet op 29 juli maar op zijn vroegst na het weekend op 31 juli 2006 had kunnen ontvangen. De vraag is niet of het UWV met deze wijze van verzenden rechtmatig heeft gehandeld, maar of het UWV behoorlijk heeft gehandeld. Het UWV had in dit geval ervoor kunnen kiezen om in plaats van een brief te sturen verzoeker telefonisch te benaderen, afspraken te maken en het gesprek eventueel schriftelijk te bevestigen. Het UWV had ook de brief van 28 juli 2006 kunnen aanpassen door bijvoorbeeld op te nemen dat, indien de gegevens vanwege verzoekers vakantie niet binnen de gestelde termijn binnen zou zijn, de behandeling van de aanvraag vertraging zou oplopen of dat de betaling opgeschort zou worden.

Bovendien diende het UWV binnen een redelijke termijn, te weten uiterlijk binnen acht weken (zie Achtergrond) een besluit op de aanvraag te nemen. Verzoeker zou vier weken afwezig zijn. Het UWV had dus na de vakantie van verzoeker nog bijna vier weken om alsnog een beslissing op de aanvraag te nemen.

26. Verder had het UWV twee van de drie vragen niet aan verzoeker hoeven te stellen. Niet alleen had het UWV voor de ondertekening van het identiteitsbewijs contact met de behandelend CWI-medewerker kunnen opnemen, maar het UWV kon ook weten dat dit verzoek niet binnen de gestelde termijn gerealiseerd kon worden. Immers, indien de brief tijdig op de post zou zijn gedaan, zou verzoeker deze op zaterdag 29 juli 2006 hebben ontvangen. De CWI en de CWI-vestigingen zijn echter alleen op werkdagen geopend. De eerstkomende werkdag zou tevens de eerste vakantiedag van verzoeker zijn geweest.

Het UWV had ook het toekenningsbesluit voor de WAO/WIA niet bij verzoeker hoeven op te vragen, deze wordt immers door het UWV zelf vastgesteld. Het is onduidelijk waarom het UWV deze gegevens toch nog een keer bij verzoeker heeft opgevraagd.

27. Het UWV geeft overigens toe de herinneringsbrief van 15 augustus 2006 ten onrechte te hebben verzonden omdat tot tweemaal toe namens verzoeker al was gereageerd.

28. Het UWV te Groningen heeft ook erkend de brief van 26 september 2006 te hebben ontvangen. Hoewel uitdrukkelijk door de Nationale ombudsman aan het UWV was gevraagd of het UWV op dit verzoek had gereageerd en zo nee, wat de reden daarvan was, heeft het UWV deze vraag niet beantwoord. Nu verzoeker geen reactie heeft ontvangen, staat echter voldoende vast dat het UWV te Groningen niet op dit verzoek heeft gereageerd. Een reden daarvoor heeft het UWV te Groningen niet gegeven.

29. Samenvattend heeft het UWV ervoor gekozen om op de valreep voor verzoekers vakantie schriftelijk om informatie te vragen, terwijl vooraf duidelijk kon zijn dat verzoeker in ieder geval op één vraag niet tijdig zou kunnen reageren. Ook door in de bewuste brief alleen erop te wijzen dat indien de gegevens binnen een week niet zouden zijn ontvangen, verzoeker geen uitkering zou krijgen in plaats van erop te wijzen dat een betaling opgeschort zou kunnen worden, is het UWV tekort geschoten. Verder heeft het UWV te Groningen verzuimd om te reageren op verzoekers brief van 26 september 2006.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

30. Het redelijkheidsvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is.

31. Verzoeker stelt door de handelwijze van het UWV kosten te hebben gemaakt doordat hij zich gedwongen voelde een advocaat in te schakelen.

Hoewel het begrijpelijk is dat verzoeker vanwege de inhoud van de brief van 28 juli 2006 in paniek raakte, had verzoeker eerst zelf contact met het UWV kunnen opnemen om uitstel te vragen. Indien het UWV op dat moment uitstel zou hebben geweigerd, had verzoeker alsnog een advocaat kunnen inschakelen om tijdens zijn afwezigheid zijn belangen te behartigen. Het UWV heeft zich dan ook in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat er geen aanleiding was de door verzoeker gemaakte kosten te vergoeden.

De onderzochte gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen is:

- gegrond ten aanzien van het versturen van de brief van 28 juli 2006 daags voor verzoekers vakantie en het niet reageren op verzoekers brief van 26 september 2006, wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- niet gegrond ten aanzien van het niet vergoeden van de door verzoeker gemaakte kosten.

Onderzoek

Op 30 januari 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Leiden, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen. 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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. brieven van/namens verzoeker van:

4 augustus 2006

26 september 2006

31 oktober 2006

30 november 2006

23 januari 2007

20 februari 2007

2. telefoongesprekken tussen een medewerkster van de Nationale ombudsman en verzoeker van:

9 februari 2007

31 mei 2007

3. brieven van het UWV van:

28 juli 2006

22 november 2006

4 december 2006

29 maart 2007 met als bijlage: aanvraagformulier WW-uitkering

3 mei 2007

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Werkloosheidswet

Artikel 25

"De werknemer is verplicht aan het UWV op zijn verzoek of onverwijld uit eigen beweging alle feiten en omstandigheden mede te delen, waarvan hem redelijkerwijs duidelijk moet zijn dat zij van invloed kunnen zijn op het recht op uitkering, het geldend maken van het recht op uitkering, de hoogte of de duur van de uitkering, of op het bedrag van de uitkering dat aan de werknemer wordt betaald. Deze verplichting geldt niet, voor zover een recht op uitkering niet geldend kan worden gemaakt als gevolg van een blijvend gehele weigering."

Artikel 30, eerste en tweede lid

"1. Het uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen betaalt de uitkering zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een maand nadat het het recht op die uitkering heeft vastgesteld.

2. Het Uitvoeringinstituut werknemersverzekeringen schort de betaling van de uitkering op of schorst de betaling, indien het op grond van duidelijke aanwijzingen van oordeel is of het gegronde vermoeden heeft, dat:

a. het recht op uitkering niet of niet meer bestaat;

b. recht op een lagere uitkering bestaat; of

c. de werknemer een verplichting, hem op grond van de artikelen 24, 25 of 26 van deze wet of de artikelen 28, tweede lid, of 29 eerste lid, van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen opgelegd, niet is nagekomen."

Artikel 127

"1. Onverminderd artikel 127a, worden beschikkingen op grond van deze wet en de daarop berustende bepalingen gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in het derde of vierde lid is gedaan.

3. Indien een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.

4. Indien in verband met het geven van een beschikking als bedoeld in het eerste lid informatie is gevraagd aan een persoon of instantie buiten Nederland en om die reden de beschikking niet binnen acht weken gegeven kan worden, wordt die termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld."

2. Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen

Artikel 28, tweede en derde lid

"2. De belanghebbende verstrekt aan de Centrale organisatie werk en inkomen alle gevraagde gegevens en bewijsstukken die nodig zijn voor de beslissing op zijn aanvraag door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen onderscheidenlijk burgemeester en wethouders van de betrokken gemeente dan wel voor de verdere behandeling van zijn aangifte van werkloosheid door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen. De

Centrale organisatie werk en inkomen onderzoekt de verstrekte gegevens en bewijsstukken op bij ministeriële regeling te bepalen wijze op juistheid, volledigheid en consistentie.

3. De Centrale organisatie werk en inkomen draagt de aanvraag of aangifte, bedoeld in het eerste lid, met de daarbij verstrekte gegevens en bewijsstukken, alsmede het daarbij behorende sociaal-fiscaalnummer, over aan het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen onderscheidenlijk burgemeester en wethouders van de betrokken gemeente. Zij geeft daarbij aan welke gegevens en bewijsstukken zij overeenkomstig het tweede lid heeft onderzocht en wat haar oordeel hieromtrent is, alsmede, indien van toepassing, de dag, bedoeld in het eerste lid, vierde volzin. De overdracht vindt plaats zodra de verstrekte gegevens en bewijsstukken naar het oordeel van de Centrale organisatie werk en inkomen juist, volledig en consistent zijn, doch in elk geval binnen een bij algemene maatregel van bestuur te bepalen termijn na de aanvraag of aangifte. De Centrale organisatie werk en inkomen doet tegelijkertijd van deze overdracht schriftelijk mededeling aan belanghebbende."