



Rapport

Datum: 27 augustus 2007

Rapportnummer: 2007/181

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) zijn klacht van 9 augustus 2006 niet bevredigend heeft afgewikkeld. Hij klaagt er met

name over dat niet alle in het kader van de klachtafwikkeling gedane toezeggingen zijn nagekomen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Vanaf het moment dat verzoeker in aanmerking kwam voor een uitkering van het UWV, in 2003, heeft hij problemen ondervonden met het UWV. Zo heeft hij een aantal keren een bezwaarschrift ingediend in het kader van zijn WW-uitkering, waarbij hij op één na alle zaken heeft gewonnen. In één zaak kreeg hij pas gelijk nadat de zaak bij de rechter was voorgekomen. Ook in het kader van zijn ZW-uitkering heeft verzoeker een bezwaar ingediend dat gegrond is verklaard. De uitvoering van de gewijzigde beslissingen in bovengenoemde zaken, liet een aantal malen lang op zich wachten. De thans spelende kwestie was wat verzoeker betreft de druppel die de emmer deed overlopen.

2. Verzoeker diende op 9 augustus 2006 een klacht in bij het UWV over de gang van zaken rond zijn re-integratietraject. Verzoeker had in het kader van zijn re-integratie een proefplaatsing van drie maanden, tot 1 mei 2006, bij de gemeente Nijmegen. Bij een plaatsing op proef ontvangt betrokkene geen loon van de werkgever, maar loopt zijn uitkering door. Vanwege ernstige thuisproblemen had verzoeker om een verlenging van die proefplaatsing gevraagd bij het UWV voor opnieuw een periode van drie maanden, dus tot 1 augustus 2006. De communicatie hierover tussen verzoeker en het UWV liep niet goed. Ook de interne communicatie binnen het UWV hierover was niet optimaal. Dit had onder meer tot gevolg dat verzoeker lange tijd in onzekerheid verkeerde over de vraag of zijn aanvraag werd geaccepteerd door het UWV, en dat verzoekers WW-uitkering plotseling werd stopgezet van 1 mei tot 21 juli 2006. Het kostte verzoeker veel moeite om duidelijkheid te verkrijgen over de stand van zaken en om de stopzetting van zijn uitkering ongedaan te laten maken.

3. Naar aanleiding van zijn klacht had verzoeker op 4 september 2006 twee gesprekken met medewerkers van het UWV. Vervolgens gaf het UWV bij brief van 15 september 2006 onder meer aan dat verzoekers klacht volledig gegrond was. Het UWV bood zijn oprechte excuses aan voor het feit dat geen contact was opgenomen met verzoeker en dat intern ook niet goed was gecommuniceerd. Verder deed het UWV een aantal toezeggingen in de klachtafwikkelingsbrief. Deze toezeggingen hadden voornamelijk te maken met het verschaffen van nadere informatie over de gang van zaken in het verleden. Dit om te kunnen achterhalen door welke medewerker(s) er fouten waren gemaakt en hoe het had

kunnen misgaan. Ook ontving verzoeker de rechtstreekse telefoonnummers van de arbeidsdeskundige en de manager claim afdeling arbeidsgeschiktheid van het UWV, zodat hij hen in de toekomst beter zou kunnen bereiken.

4. Omdat verzoeker niet tevreden was met de afwikkeling van zijn klacht, met name omdat een aantal daarin gedane toezeggingen niet was nagekomen, diende hij op 19 oktober 2006 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Gelet op de inhoud van die klacht verzocht de Nationale ombudsman in eerste instantie op 21 november 2006 aan het UWV om alsnog een aantal in de klachtafwikkelingsbrief gedane toezeggingen na te komen. Het UWV reageerde op 5 december 2006 hierop en gaf aan dat het UWV een aantal toezeggingen alsnog was nagekomen. Verzoeker deelde vervolgens op 2 januari 2007 aan de Nationale ombudsman mee dat hij nog steeds niet tevreden was met de afwikkeling van zijn klacht. In een gesprek op 9 februari 2007 met medewerkers van de Nationale ombudsman gaf verzoeker onder meer aan dat hij psychische schade had ondervonden van de gang van zaken bij het UWV en dat zijn vertrouwen in het UWV was verdwenen. Hij wist niet hoe het UWV zijn vertrouwen weer terug zou kunnen winnen. Wel wilde hij graag dat het UWV een aantal toezeggingen alsnog zou nakomen en dat de Nationale ombudsman een rapport zou uitbrengen over de gang van zaken. Dat zou hem, hoopte hij, enige genoegdoening geven.

5. Op 22 maart 2007 opende de Nationale ombudsman het onderzoek richting het UWV. Hij gaf daarbij aan dat het voor verzoeker essentieel is dat alle door het UWV gedane toezeggingen alsnog werden nagekomen, om weer enigszins vertrouwen in het UWV te krijgen.

6. Het UWV reageerde op 16 april 2007 op de klacht en gaf daarbij aan dat er inderdaad een aantal keren foutieve beslissingen waren genomen inzake verzoekers uitkering. Ook waren er in het kader van de uitvoering van die beslissingen een aantal keren vertragingen opgetreden. Verder deelde het UWV mee een aantal toezeggingen alsnog na te zullen komen en gaf het UWV uitleg over de gang van zaken. Ten slotte deelde het UWV nog het volgende mee:

“... Deze zaak kenmerkt zich door slechte communicatie dan wel een gebrek aan coördinatie tussen de verschillende afdelingen van het UWV, waardoor er problemen ontstaan voor uitkeringsgerechtigden. Dit probleem is bekend binnen het UWV en er wordt dan ook gewerkt aan verbetering hiervan. U vroeg naar de stand van zaken op dit punt. Inmiddels zijn binnen het UWV zogeheten samenloopteams geformeerd. In deze teams werken collega's van de verschillende afdelingen zo veel mogelijk samen. Om de onderlinge communicatie te verbeteren werken zij op één afdeling. Daarnaast is het UWV bezig met de toekomst, waarbij onder meer gewezen kan worden op het project “vernieuwing”. Eén van de ideeën hierbij is bijvoorbeeld om één afdeling Uitkeringen te creëren waarbinnen betalingen van WAO-, WIA-, ZW- en WW-uitkeringen vanuit één werkplek en door één persoon verzorgd worden.

Zoals wij al bij de eerdere klachtafhandeling hadden vastgesteld, zijn de klachten van verzoeker zonder meer gegrond. Verschillende keren zijn hiervoor excuses aangeboden. Gezien (bovenstaande; Nationale ombudsman) wordt er hard aan gewerkt om dit soort situaties in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen..."

7. Op 16 april 2007 vroeg de Nationale ombudsman het UWV nog om nadere informatie op een aantal punten.

8. Verzoeker deelde op 25 april 2007 aan een medewerkster van de Nationale ombudsman onder meer mee dat hij ook op dat moment nog steeds problemen ondervond met het UWV. Zo was zijn ZW-uitkering enkele weken te laat uitbetaald en had hij een door de arbeidsdeskundige (waarvan hij eerder het rechtstreekse telefoonnummer had gekregen) toegezegd exemplaar van de eindrapportage van zijn re-integratietraject nog steeds niet ontvangen.

9. Op 15 mei 2007 reageerde het UWV op de nadere vragen van 16 april 2007. Uiteindelijk waren daarmee vrijwel alle toezeggingen in het kader van de klachtafwikkeling nagekomen. Wel bleef onduidelijk wie er binnen het UWV verantwoordelijk voor was geweest dat verzoekers WW-uitkering ten onrechte was stopgezet van 1 mei tot 21 juli 2006, en op grond waarvan dit was gebeurd.

10. In reactie op het verslag van bevindingen gaf verzoeker aan dat naar zijn mening niet vrijwel alle toevoegingen in het kader van de klachtafwikkeling waren nagekomen door het UWV. Verder gaf verzoeker aan dat hij nog steeds problemen ondervond met het UWV, nu weer rond een medische keuring. Eén en ander heeft een negatieve invloed op zijn geestelijke gezondheid, aldus verzoeker.

II. Beoordeling

11. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

12. Zoals het UWV heeft erkend, heeft het UWV niet zorgvuldig gehandeld rond de verlenging van verzoekers re-integratietraject. De daarop volgende afwikkeling van verzoekers klacht hierover verliep ook niet naar behoren omdat veel in dat kader gedane toezeggingen pas laat en na (herhaalde) tussenkomst van de Nationale ombudsman werden nagekomen. Ook kreeg verzoeker uiteindelijk niet volledige duidelijkheid over de vraag welke medewerker verantwoordelijk was geweest voor de stopzetting van zijn WW-uitkering.

13. Vastgesteld kan worden dat het UWV volmondig erkent dat de gang van zaken rond verzoekers re-integratietraject niet juist is geweest. Het UWV is ook van goede wil geweest om verzoeker vervolgens na zijn klacht hierover zo veel als mogelijk tegemoet te komen.

Bij de daadwerkelijke uitvoering van de in het kader van de klachtafwikkeling gedane toezeggingen, ging echter veel mis. Kennelijk wordt er binnen het UWV onvoldoende op toegezien dat in het kader van de klachtafwikkeling gedane toezeggingen ook worden nagekomen. Dat is in strijd met het vereiste van rechtszekerheid. Ook is het een gemiste kans, nu een adequate klachtafwikkeling een belangrijke bijdrage zou kunnen leveren aan het herstel van vertrouwen van betrokkene in het bestuursorgaan. Dit geeft aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam is gegrond wegens strijd met het vereiste van rechtszekerheid.

AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om het proces van klachtbehandeling zo in te richten dat is verzekerd dat toezeggingen die in het kader van een klachtafwikkeling zijn gedaan ook daadwerkelijk en tijdig worden nagekomen en vervolgens bij de klager wordt nagegaan of hij tevreden is met de wijze waarop de toezeggingen zijn nagekomen.

Bij brief van 5 september 2007 liet het UWV de Nationale ombudsman weten dat het Klachtenbureau van UWV inmiddels een procedure kent om te controleren of gedane toezeggingen ook daadwerkelijk zijn nagekomen. Indien er door een uitvoerende afdeling een toezegging wordt gedaan, wordt met de betreffende medewerker een datum afgesproken waarop de toezegging moet zijn nagekomen. Vijf (werk)dagen voor deze datum neemt een medewerker van het Klachtenbureau contact op met deze collega om te vragen naar de stand van zaken van de toezegging. Mocht de toezegging niet voor de afgesproken datum afgehandeld kunnen worden, dan wordt verzekerde hierover geïnformeerd. Ook wordt op dat moment een nieuwe datum afgesproken. Zo nodig wordt kort na de afgesproken datum door het Klachtenbureau bij verzekerde nagevraagd of de toezegging naar tevredenheid is afgehandeld.

Onderzoek

Op 23 oktober 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer V. te Culemborg, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

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. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Het UWV deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Informatieoverzicht

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

De klachtafhandelingsbrief van 15 september 2006 van het UWV;

Het verzoekschrift van 19 oktober 2006 en de meegestuurde bijlagen;

De reactie van het UWV van 16 april 2007;

De telefonische reactie van verzoeker van 25 april 2007;

De reactie van het UWV van 15 mei 2007 op de nader gestelde vragen.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

2006.12017