



Rapport

Datum: 19 oktober 2007
Rapportnummer: 2007/229

Klacht

Verzoeker klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut werknemers- verzekeringen zijn klacht over de informatieverstrekking met betrekking tot de Werkloosheidswet heeft afgehandeld. In het bijzonder klaagt verzoeker erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen nog altijd geen antwoord heeft gegeven op zijn vragen terwijl deze expertise van een dergelijke instelling verwacht mag worden.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeker stuurde het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Groningen (hierna: UWV) op 30 januari 2007 een brief met het verzoek om informatie over zijn aankomende werkloosheid. Verzoeker verwees hierbij naar zijn bij het UWV reeds bekende werkloosheidsverleden in 2004 waarin hij een werkloosheidsuitkering had ontvangen. Hij verzocht het UWV drie vragen over zijn eventuele toekomstige werkloosheidsuitkering te beantwoorden, namelijk:

"..Vragen

Kan ik na 1 juni 2007 nog rechten doen gelden v.w.b. een uitkering WW?

Indien ja gedurende welke periode dan? M.a.w. de duur van de uitkering.

Ben ik tenslotte nog sollicitatieplichtig of kan ik me beroepen op oude rechten zijnde de situatie van werkloosheid in de periode juli 2004 t/m oktober 2004? .."

2. Het UWV nam naar aanleiding van deze brief op 27 februari 2007 telefonisch contact op met verzoeker. In dit gesprek gaf het UWV onder meer aan dat verzoekers vragen op dit moment niet beantwoord konden worden en dat tijdens het behandelen van zijn aanvraag voor een werkloosheidsuitkering duidelijk zou worden of verzoeker recht had op een uitkering.

3. Verzoeker wendde zich vervolgens op 5 maart 2007 tot de Nationale ombudsman. Verzoeker klaagde erover dat het UWV zijn vragen niet (schriftelijk) wilde beantwoorden en dat hij op geen enkele wijze verder werd geholpen met zijn vragen.

4. Omdat verzoeker zich met zijn klacht nog niet tot het UWV gewend had, stuurde de Nationale ombudsman verzoekers klacht op 8 maart 2007 door aan het UWV met het verzoek de klacht af te handelen.

5. Op 30 maart 2007 wendde verzoeker zich opnieuw tot de Nationale ombudsman. Inmiddels was zijn klacht op 15 maart 2007 door het UWV afgehandeld maar zijn vragen waren nog altijd niet beantwoord.

6. Op 15 mei 2007 legde de Nationale ombudsman verzoekers klacht voor aan het UWV. Tevens werd het UWV gevraagd te reageren op de volgende vragen:

“..1. Verzoeker heeft met het oog op de toekomst een aantal vragen aan het UWV gesteld met betrekking tot de Werkloosheidswet en een eventuele werkloosheidsuitkering. In reactie hierop heeft het UWV gesteld dat verzoekers recht op een werkloosheidsuitkering pas wordt beoordeeld op basis van een feitelijke aanvraag en voor algemene informatie wordt verwezen naar de internetsite van UWV. Bent u van mening dat u hiermee actieve en adequate informatie hebt verstrekt?”

2. Indien de algemene informatie op www.uwv.nl geen antwoord geeft op vragen van (eventuele) uitkeringsgerechtigden of andere geïnteresseerden, wat is dan in het algemeen uw beleid op het gebied van informatieverstrekking? Voldoet dit beleid naar uw mening aan het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking?

3. Gelet op het specifieke karakter van verzoekers vragen voldoet de algemene informatie op www.uwv.nl niet. Bent u van mening dat er in dit geval een taak voor het UWV is weggelegd om verzoeker alsnog, in algemene bewoordingen en onder eventuele voorbehouden, antwoord te geven op zijn vragen? Zo nee, wat kan verzoeker, naar uw mening, doen om alsnog een antwoord te krijgen op zijn vragen?..”

7. Het UWV reageerde op 7 juni 2007 als volgt op de voorgelegde klacht en de gestelde vragen:

“..Met verwijzing naar uw brief van 15 mei 2007, geven wij hieronder de antwoorden op de door u gestelde vragen.

Wij zijn inderdaad van mening dat UWV op dat moment adequaat heeft gereageerd. In de brief van UWV van 15 maart 2007 is terecht opgemerkt dat UWV het recht en de duur van een uitkering alleen kan vaststellen op basis van de feitelijke uitkeringsaanvraag. Ook terecht is de verwijzing naar de UWV site voor algemene informatie. Aan het antwoord had nog kunnen worden toegevoegd dat informatie ook verkregen kan worden bij de klantadviseur WW en de werknemerstelefoon (0900-9294). De klantadviseur zal de klant vragen stellen en aan de hand van de antwoorden nadere informatie kunnen verstrekken. Volledige informatie kan alleen verstrekt worden op basis van de feitelijke uitkeringsaanvraag.

De informatie op de internetsite van UWV geeft antwoorden op de vragen van algemene aard van uitkeringsgerechtigden en andere geïnteresseerden. Het betreft dan informatie die niet op de persoonlijke situatie is gericht. Dat is ook niet gewenst omdat de informatie

op de site daardoor zo breed moet worden opgezet dat het overzicht verloren gaat. Wel worden op de site voorbeelden gegeven van veel voorkomende situaties waarin de klant zich kan herkennen.

Als de situatie verder gaat dan de informatie op de UWV site biedt, dan is er - zoals al onder 1. genoemd - de klantadviseur van de UWV telefoon. Uw suggestie om onder eventuele voorbehouden antwoord te geven op vragen spreekt ons niet aan. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid naar de klant willen wij niet speculeren op eventueel te verwachten situaties of ontwikkelingen. Omdat - met name in dit geval - het recht op en de duur van een WW-uitkering afhankelijk is van een samenhang van factoren, zou de klant verkeerde conclusies kunnen trekken..."

8. De Nationale ombudsman legde de reactie van het UWV op 11 juni 2007 aan verzoeker voor waarbij hem de mogelijkheid werd geboden hierop te reageren.

9. Verzoeker nam naar aanleiding hiervan op 26 juni 2007 telefonisch contact op met de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman. Verzoeker bleef bij zijn mening dat het UWV hem niet adequaat had geïnformeerd. Ook vertelde verzoeker dat hij ten tijde van zijn uitkeringsaanvraag weinig ondersteuning van het UWV had gekregen bij het invullen van de formulieren en dat hij zijn werkgeversverklaring tot drie keer toe had moeten opsturen. Tot slot gaf verzoeker aan dat zijn recht op uitkering inmiddels wel door het UWV was vastgesteld.

10. Gelet op de verwijzing naar de klantadviseur WW vroeg de behandelend medewerkster op 3 juli 2007 aan het UWV waar deze klantadviseur te bereiken was en of deze wel antwoord had kunnen geven op verzoekers vragen. Dit vooral met het oog op het feit dat verzoeker naar aanleiding van zijn brief met vragen weliswaar gebeld was door een medewerker van het UWV maar dat die hem meedeelde dat zijn vragen niet beantwoord konden worden.

11. Hierop liet het UWV weten dat alle medewerkers van het zogenaamde Klanten Kontakt Centrum (KCC) klantadviseurs zijn en te bereiken zijn via het algemene 0900 nummer van het UWV. De klantadviseur, zo liet het UWV weten, geeft echter ook alleen algemene informatie. Deze informatie wordt ook verstrekt aan personen die (nog) geen uitkeringsrelatie met het UWV hebben. Tevens is het mogelijk om een terugbelafpraak te maken met de behandelend medewerker van de betreffende afdeling. Deze kan meer informatie geven maar volledige informatie kan pas worden verstrekt naar aanleiding van een complete uitkeringsaanvraag.

II. Beoordeling

12. 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.

13. Het UWV stelt zich op het standpunt dat de vragen van verzoeker niet beantwoord kunnen worden omdat volledige informatie pas kan worden verstrekt aan de hand van een complete uitkeringsaanvraag. Ook spreekt de mogelijkheid van antwoorden onder voorbehoud het UWV niet aan. Uit het oogpunt van zorgvuldigheid wil het UWV niet speculeren op eventuele te verwachten omstandigheden. Het UWV wil voorkomen dat een klant dan wellicht de verkeerde conclusies trekt. Wel verstrekt het UWV algemene informatie via de website en de klantadviseurs. Tot slot bestaat de mogelijkheid om een terugbelafsprake te maken met de behandelend medewerker. Gelet op het feit dat het hier gaat om de behandelend medewerker van een uitkeringsafdeling, kan iemand die nog geen uitkeringsrelatie heeft met het UWV blijkbaar geen terugbelafsprake maken.

14. Verzoeker schreef zijn brief met vragen aan het UWV om zich te kunnen voorbereiden op zijn aankomende werkloosheid. Naast de meer specifieke vraag over de duur van zijn eventuele werkloosheidsuitkering, stelde verzoeker ook twee meer algemene vragen, namelijk of hij een recht op een werkloosheidsuitkering in de afgelopen twee jaar had opgebouwd en of hij nog sollicitatieplichtig was.

15. Het standpunt van het UWV dat een vraag over het recht op een werkloosheidsuitkering en de hoogte en duur daarvan, pas kan worden beantwoord aan de hand van een volledige uitkeringsaanvraag, is redelijk. Desalniettemin is de Nationale ombudsman van mening dat het UWV, door verzoeker mee te delen dat zijn vragen niet beantwoord konden worden en hem te verwijzen naar de website en de klantenadviseur voor algemene informatie, tekort is geschoten in de adequate informatieverstrekking die van het UWV op dit punt verwacht mag worden. Immers, het UWV is de autoriteit op het gebied van (onder meer) de Werkloosheidswet. Temeer nu verzoeker in zijn brief verwees naar zijn eerdere, bij het UWV bekend zijnde, werkloosheidsperiode en verzoeker vervolgens door een UWV medewerker is opgebeld, had de informatieverstrekking verder moeten gaan dan de enkele verwijzing naar de website en een klantenadviseur. Voorts is niet gebleken dat het UWV andere pogingen heeft ondernomen om verzoeker, binnen de mogelijkheden om al dan niet onder voorbehoud te antwoorden, naar tevredenheid te informeren. Nu het UWV er voor heeft gekozen om verzoekers vragen niet te beantwoorden en te verwijzen naar de website en de klantenadviseur voor algemene informatie, heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

16. Met betrekking tot de mogelijkheid van het onder voorbehoud antwoord geven en de mening van het UWV hierover, wordt het volgende opgemerkt.

Het onder voorbehoud beantwoorden van verzoekers vragen hoeft niet te leiden tot onzorgvuldige informatieverstrekking. Zolang verzoeker in het telefoongesprek met de UWV-medewerker duidelijk zou zijn gemaakt dat het antwoord was gebaseerd op de op

dat moment bekende gegevens en er derhalve geen rechten aan ontleend konden worden, had verzoeker zelf de afweging kunnen maken in hoeverre hij zich bij zijn voorbereiding op zijn werkloosheid op deze informatie zou baseren.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Groningen, is gegrond wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Onderzoek

Op 3 april 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 30 maart 2007, van de heer K. te Roermond, 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 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 verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

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

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Verzoekschrift (met bijlagen) van verzoeker, gedateerd 5 maart 2007.
2. Verzoekschrift (met bijlage) van verzoeker, gedateerd 30 maart 2007.

3. Kopie van de klachtafhandelingsbrief van het UWV gericht aan verzoeker, gedateerd 15 maart 2007.

4. Reactie van het UWV, gedateerd 7 juni 2007, op de voorgelegde klacht en de gestelde vragen.

5. Weergave van de telefonische reactie van verzoeker, notitie van 26 juni 2007, op de reactie van het UWV.

6. Aanvullende vragen van de behandelend medewerkster en de reacties van het UWV daarop, gedateerd 3, 4 10 en 17 juli 2007 en 7 augustus 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.