



Rapport

h2>Klacht

Verzoekster klaagt erover dat een klantadviseur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Groningen:

haar in het telefoongesprek op 24 mei 2007 heeft meegedeeld dat de afspraak, die gepland stond voor 30 mei 2007 om 11.00 uur, niet verzet kon worden, omdat het niet hebben van een oppas voor haar drie kinderen geen geldige reden is voor het verzetten van de afspraak;

haar in het telefoongesprek op 24 mei 2007 heeft geadviseerd om haar drie kinderen mee te nemen naar de afspraak, als zij voor dat moment geen oppas kan regelen.

Beoordeling Bevindingen

1. Verzoekster ontving een WW-uitkering. Vanuit die uitkeringssituatie zou zij een re-integratietraject gaan volgen. Zij ging echter eerst met zwangerschapsverlof en ontving gedurende die periode een uitkering op grond van de Wet arbeid en zorg (Wazo). Drie maanden na de bevalling eindigde deze uitkering en kwam verzoekster weer in aanmerking voor een WW-uitkering.
2. Vóór de einddatum van de Wazo-uitkering nam verzoekster telefonisch contact op met het UWV Groningen om een afspraak te maken met de re-integratiecoach. Zij wilde met de re-integratiecoach bespreken hoe haar re-integratietraject weer opgepakt moest worden nu zij weer in de WW terecht kwam. Verzoekster kreeg een klantadviseur van het KlantContactCentrum (KCC) van het UWV aan de lijn. Het KCC is het callcenter van het UWV. Verzoekster deelde de klantadviseur mee dat zij een afspraak wilde maken met de re-integratiecoach. De klantadviseur liet verzoekster weten dat er een afspraak zou worden ingepland en dat zij hierover schriftelijk bericht zou krijgen. In het telefoongesprek was er voor verzoekster geen mogelijkheid om een datum of tijdstip van voorkeur op te geven.
3. Bij brief van 22 mei 2007 informeerde het UWV verzoekster dat zij op 30 mei 2007 om 11.00 uur op het kantoor van het UWV Groningen werd verwacht voor het gesprek met de re-integratiecoach. Op 24 mei 2007 nam verzoekster telefonisch contact op met het callcenter van het UWV met het verzoek om de, op 30 mei 2007, geplande afspraak te verzetten naar een vroeger tijdstip. Verzoekster wilde de afspraak verzetten, omdat zij voor het tijdstip van 11.00 uur geen oppas kon regelen voor haar drie kinderen. Op de dag van de geplande afspraak bij het UWV was de crèche waar haar drie kinderen heen gingen namelijk gesloten in verband met een studiedag en verzoeksters partner kon die ochtend wel oppassen, maar moest rond 12.00 uur vertrekken in verband met zijn werk. Verzoekster zou echter rond 12.00 uur nog niet terug zijn van de afspraak bij het UWV. Om die reden wilde verzoekster de afspraak van 30 mei 2007 verplaatsen naar een vroeger tijdstip.

3. De klantadviseur van het KCC, die verzoekster op 24 mei 2007 te woord stond, deelde haar mee dat het niet mogelijk was om de afspraak te verzetten, omdat het niet kunnen krijgen van oppas voor de kinderen geen geldige reden is om een afspraak te verzetten. De adviseur liet weten dat verzoekster op een of andere manier oppas moest regelen of anders haar drie kinderen maar moest meenemen naar de afspraak met de re-integratiecoach. Na beëindiging van dit telefoongesprek nam verzoekster een uur later weer contact op met het KCC. De klantadviseur, die zij toen aan de lijn kreeg, deelde haar mee dat zij door iemand teruggebeld zou worden om te kijken of de afspraak toch verzet zou kunnen worden. In het daaropvolgende telefoongesprek bleek dat een nieuwe afspraak pas tien dagen ná 30 mei 2007 mogelijk was. Verzoekster besloot toen toch maar naar de afspraak van 30 mei 2007 te gaan en op een andere manier voor opvang van haar drie kinderen te zorgen.

4. Op 25 mei 2007 diende verzoekster een klacht in bij het UWV over de starre houding van de klantadviseur van het KCC, die haar op 24 mei 2007 had laten weten dat het niet kunnen krijgen van oppas geen geldige reden was voor het verzetten van de afspraak. Tevens klaagde zij erover dat de betreffende adviseur haar had voorgesteld dan maar haar drie kinderen mee te nemen naar het gesprek. Op 8 juni 2007 reageerde het UWV inhoudelijk op verzoeksters klacht. Het UWV liet verzoekster weten dat de betrokken klantadviseur haar in het telefoongesprek van 24 mei 2007 geheel volgens de werkinstructie had geïnformeerd. Het UWV bevestigde in deze brief nog eens dat het niet hebben van oppas geen geldige reden is voor het verzetten van een afspraak en dat verzoekster, indien geen oppas geregeld kan worden, haar kinderen maar moest meenemen naar het gesprek. Bovendien gaf het UWV aan dat het voor mensen, die voor meer dan 24 uur per week een uitkering van het UWV ontvangen, sowieso niet mogelijk is een afspraak te verzetten. Het UWV achtte verzoeksters klacht niet terecht.

5. Op 12 juli 2007 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman, omdat zij zich niet kon vinden in de reactie van het UWV. Naar aanleiding van het verzoekschrift stelde de Nationale ombudsman een onderzoek in. De Nationale ombudsman vroeg het UWV waarom er een onderscheid gemaakt werd naar de duur van de uitkering om te bepalen of een afspraak al dan niet verzet kan worden. Tevens vroeg de Nationale ombudsman hoe het UWV, nu het niet krijgen van oppas blijkbaar geen geldige reden is voor het verzetten van een afspraak, zich in de praktijk een gesprek tussen verzoekster en de re-integratiecoach voorstelde indien verzoekster haar drie kinderen mee zou nemen. En of het UWV-kantoor dusdanig is ingericht dat iemand zijn kinderen kan meenemen en er toch een constructief gesprek kan plaatsvinden.

6. Op 15 augustus 2007 liet het UWV de Nationale ombudsman weten dat bij het beoordelen of een afspraak verzet kan worden, een onderscheid gemaakt wordt naar het aantal uur per week dat er een uitkering ontvangen wordt, omdat er van iemand die voor minimaal 24 uur per week beschikbaar moet zijn voor arbeid verwacht mag worden dat diegene flexibel genoeg is om op een afspraak te kunnen komen. Het niet kunnen

verschijnen op een afspraak is in principe een probleem waar de klant een oplossing voor moet zoeken. Het UWV wilde daarmee, zoals het zelf zegt, het kaf van het koren scheiden. Dit om te voorkomen dat afspraken zomaar worden geannuleerd of verzet. Het UWV redeneerde dat de uitkeringsgerechtigde immers voor dat aantal uur per week ook sollicitaties moet verrichten en beschikbaar moet zijn voor de arbeidsmarkt en dus in die situaties ook een oplossing moet vinden ingeval er geen oppas voor de kinderen is. Voor wat betreft het advies van het UWV aan de uitkeringsgerechtigde, die minimaal 24 uur per week een uitkering ontvangt, om de kinderen mee te nemen naar de afspraak, indien er geen oppas kan worden geregeld, deelde het UWV het volgende mee. De mededeling die de klantadviseur van het KCC op 24 mei 2007 aan de telefoon had gedaan was gebaseerd op de richtlijn gepubliceerd in het Casemanager Journaal (zie Achtergrond, onder 1). Het UWV heeft er voor gekozen deze richtlijn uit te laten voeren door het KCC, waardoor het verzoek om de afspraak te verzetten niet ter beoordeling van de casemanager (re-integratiecoach) komt.

7. Het UWV erkende echter dat het advies van het UWV dat iemand zijn kinderen maar moet meenemen ingeval diegene geen oppas kan krijgen praktisch niet goed uitvoerbaar was. Indien iemand daadwerkelijk zijn kinderen mee zou nemen naar de afspraak dan zou het waarschijnlijk niet mogelijk zijn een vruchtbaar gesprek te voeren, zo gaf het UWV toe. De kinderen zouden het gesprek teveel afleiden. Het UWV gaf daarbij nog aan dat de locaties waar de re-integratiecoaches zitting hebben niet ingericht zijn om kinderen op te vangen en rustig te houden. Er zijn bijvoorbeeld geen speelhoekjes. Het UWV concludeerde naar aanleiding van de vraagstelling van de Nationale ombudsman, dat het niet accepteren van de reden 'ik kan geen oppas krijgen' voor het annuleren of verzetten van een afspraak vanuit de wet geredeneerd legitiem is (immers hoe zit het dan met de mogelijkheden om te solliciteren of werk te aanvaarden), maar dat het advies de kinderen mee te nemen de kwaliteit van het gesprek teveel zou aantasten.

8. Het UWV deelde de Nationale ombudsman mee dat de betrokken klachtenambassadeur van het UWV Groningen naar aanleiding van de vraagstelling van de Nationale ombudsman de problematiek onder de aandacht van het management heeft gebracht. Bij navraag van de Nationale ombudsman op 28 september 2007 liet het UWV weten dat de betrokken klachtenambassadeur een notitie heeft geschreven voor het management. Naar aanleiding hiervan is de werkwijze aangepast. Het principe dat het aan de klantadviseur van het KCC is om te beoordelen of er een geldige reden is voor het verzetten van de afspraak en aan te geven dat het meenemen van kinderen naar de afspraak een optie is, is door het UWV verlaten. Voor het wijzigen van een afspraak wordt nu rechtstreeks doorverbonden met de re-integratiecoach. De re-integratiecoach (die veelal eerder contact heeft gehad met de verzekerde) beoordeelt of er een verschoonbare reden is voor het verzetten van de afspraak. Het niet op korte termijn kunnen regelen van oppas voor de kinderen kan worden aangemerkt als calamiteit en aanleiding zijn om de afspraak te verzetten. Het standaard advies om de kinderen mee te nemen naar de afspraak is

daarmee komen te vervallen.

Beoordeling

9. De gedraging, waarover verzoekster klaagt, is dat de klantadviseur van het UWV stelde dat het niet kunnen krijgen van oppas voor de kinderen geen geldige reden is voor het verzetten van de afspraak met de re-integratiecoach en haar vervolgens meedeelde de kinderen dan maar mee te nemen naar het gesprek.

10. Het redelijkheidvereiste houdt in dat bestuursorganen de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit impliceert dat het UWV zowel het belang van verzoekster als het belang van de re-integratiecoach bij het geplande gesprek tegen elkaar afweegt, alvorens het stelt dat de afspraak niet verzet kan worden en dat de kinderen dan maar moeten worden meegenomen naar het gesprek.

I. Het niet kunnen krijgen van oppas is geen geldige reden voor verzetten afspraak

11. Bij (telefonische) verzoeken om een afspraak te annuleren of verzetten, wil het UWV, zoals het zelf zegt, het kaf van het koren scheiden, om te voorkomen dat afspraken zomaar geannuleerd of verzet worden. Het UWV is van mening dat van mensen met een uitkering op basis van minimaal 24 uur per week verwacht mag worden dat zij beschikbaar zijn om op een afspraak bij het UWV te verschijnen. De Nationale ombudsman wenst te benadrukken dat hij zich in dit rapport niet uitspreekt over het aantal uur per week waar het UWV de grens heeft getrokken om een afspraak al dan niet te mogen verzetten. Of de grens bij 24 uur per week moet liggen komt in dit rapport niet aan de orde.

12. In verzoeksters geval is de Nationale ombudsman van mening dat de klantadviseur van het UWV op 24 mei 2007 aan de telefoon te star reageerde op het verzoek om de afspraak te verzetten. Immers, verzoekster vroeg alleen maar om het tijdstip te vervroegen, omdat de crèche die dag gesloten was en haar partner niet later dan tot 12.00 uur thuis kon blijven in verband met zijn werk. Om die reden had zij geen oppas voor haar drie kinderen. Toch weigerde de klantadviseur de afspraak te verzetten (althans te kijken of het mogelijk was om de afspraak te verzetten) op basis van het enkele feit dat verzoekster een WW-uitkering had voor minimaal 24 uur per week. De Nationale ombudsman vindt dat, als het uitgangspunt van het UWV is om het kaf van het koren te scheiden, de betrokken klantadviseur het verzoek om de afspraak te verzetten beter had moeten beoordelen en niet simpelweg op basis van het aantal uur uitkering per week had moeten afwijzen.

13. De Nationale ombudsman kan het UWV volgen indien het stelt dat het niet kunnen krijgen van oppas niet altijd als geldige reden hoeft te worden aangemerkt om een afspraak te annuleren of verzetten. De redenering van het UWV dat iemand, die zich voor een bepaald aantal uren per week beschikbaar moet stellen voor de arbeidsmarkt, ook op

een afspraak moet kunnen komen, is zeker legitiem. Het is echter wellicht beter, zoals het UWV zelf ook stelde, het kaf van het koren te laten scheiden door degene die de uitkeringsgerechtigde heeft uitgenodigd, in dit geval de re-integratiecoach. De re-integratiecoach heeft veelal eerder contact gehad met de uitkeringsgerechtigde en kan dan beter beoordelen of er sprake is van een geldige reden. Indien de re-integratiecoach van oordeel is dat de uitkeringsgerechtigde geen geldige reden heeft, dan is het aan de uitkeringsgerechtigde om voor een oplossing te zorgen. Het standpunt van het UWV dat uitkeringsgerechtigden, die geen oppas konden regelen voor hun kinderen, tot nu toe geen afspraak konden verzetten enkel en alleen omdat zij voor minimaal 24 uur per week een uitkering ontvangen, is als onjuist te kwalificeren.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

II. Het advies om de kinderen mee te nemen naar de afspraak

14. De Nationale ombudsman is van mening dat het advies in de richtlijn voor het KCC om uitkeringsgerechtigden, die geen oppas kunnen regelen, hun kinderen mee te laten nemen naar de afspraak, in de praktijk niet goed uitvoerbaar is. Hoe kan een uitkeringsgerechtigde een constructief gesprek voeren met haar re-integratiecoach als zij haar drie kinderen mee heeft genomen? Het UWV liet de Nationale ombudsman weten dat dit inderdaad geen verstandig advies was, omdat in een situatie, waarin iemand zijn kinderen meeneemt, er niet of nauwelijks sprake kan zijn van een vruchtbaar gesprek. Bovendien gaf het UWV aan dat de locaties waar de re-integratiecoaches zitten helemaal niet ingericht zijn op een situatie, waarbij een uitkeringsgerechtigde daadwerkelijk haar drie kinderen meeneemt. De Nationale ombudsman concludeert dan ook dat het geven van het advies om kinderen mee te nemen niet juist is.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Groningen is gegrond wegens strijdigheid met het redelijkheidvereiste ten aanzien van de mededeling van de klantadviseur in het telefoongesprek van 24 mei 2007 dat niet hebben van oppas geen geldige reden is voor het verzetten van een afspraak en dat de kinderen dan maar moeten worden meegenomen naar de afspraak met de re-integratiecoach.

Instemming

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen dat het UWV zijn werkwijze met betrekking tot uitkeringsgerechtigden, die hun afspraak met de re-integratiecoach willen verzetten gaat wijzigen en dat het standaardadvies om de

kinderen mee te nemen indien men geen oppas kan krijgen, komt te vervallen.

Onderzoek

Op 12 juli 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Groningen, 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 betrokkenen.

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

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. De brief van 22 mei 2007 van het UWV, waarin verzoekster wordt uitgenodigd voor een gesprek op 30 mei 2007 om 11.00 uur.
2. De klachtbrief, die verzoekster op 25 mei 2007 naar het UWV heeft gestuurd.
3. De brief van 8 juni 2007 van het UWV, waarin verzoekster klacht wordt afgehandeld.
4. Het verzoekschrift van 12 juli 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
5. De reacties van het UWV van 15 augustus 2007 en 2 oktober 2007.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Richtlijn in Casemanager Journaal van 25 februari 2005

"Het afzeggen/wijzigen van afspraken is slechts in zeer bijzondere omstandigheden mogelijk. Belangrijk bij elke beoordeling is dat de klantadviseur billijk is tegen de cliënt, maar wel het kaf van het koren weet te scheiden. In onderstaande situatie is sprake van een zeer bijzondere omstandigheid:

- Geen oppas voor de kinderen (veel voorkomend). Verzoek de cliënt de kinderen mee te nemen. Is dit niet mogelijk vraag dan hoeveel uur de verzekerde een WW-uitkering ontvangt. Als een verzekerde meer dan 24 uur per week (dus 3 dagen per week of meer) een WW-uitkering ontvangt dan wordt de afspraak niet verzet."