



Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) in strijd met:

- de met hem gemaakte afspraken en zonder zijn medeweten en toestemming hem heeft aangemeld bij een ander re-integratiebureau;
- hetgeen aan hem is meegedeeld, wel een contract heeft met het re-integratiebureau waar verzoeker, gelet op zijn handicap, wenste te worden ingeschreven;
- de aan hem gedane toezegging zijn gegevens niet bij dat andere re-integratiebureau heeft laten verwijderen.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker had op 17 oktober 2006 een gesprek met een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Leiden. Dit gesprek had plaats op initiatief van verzoeker omdat verzoeker hulp wilde hebben bij zijn re-integratie.

In de door de arbeidsdeskundige opgemaakte Re-integratievisie d.d. 19 oktober 2006 staat vermeld dat verzoeker op zijn verzoek wordt aangemeld bij Bureau Arbeid te Leiden.

2. Naar aanleiding van het gesprek op 17 oktober 2006 stuurde het UWV verzoeker op 23 oktober 2006 een brief. In deze brief gaf het UWV aan, dat verzoeker tijdens het gesprek had aangegeven een voorkeur te hebben om aangemeld te worden bij Bureau Arbeid te Leiden. In deze brief gaf het UWV aan dat het UWV geen contract had met Bureau Arbeid te Leiden. Om die reden had het UWV verzoeker aangemeld bij re-integratiebureau X. Het UWV had re-integratiebureau X inmiddels een aantal gegevens van verzoeker doen toekomen.

3. Verzoeker was het met de aanmelding bij re-integratiebureau X niet eens en diende hierover op 26 oktober 2006 een klacht in bij het UWV. Volgens verzoeker had hij tijdens het gesprek op 17 oktober 2006 aan de arbeidsdeskundige meegedeeld, dat hij ingeschreven wilde worden bij Bureau Arbeid te Leiden, omdat dit bureau gespecialiseerd is in arbeidsbemiddeling voor hoogopgeleiden met een handicap zoals verzoeker heeft. In zijn brief klaagde hij er ook over dat het UWV zonder zijn toestemming zijn gegevens aan een ander re-integratiebureau dan Bureau Arbeid te Leiden had verstrekt.

4. Het UWV deelde verzoeker bij brief van 3 november 2006 mee dat het juist was dat verzoeker met de arbeidsdeskundige de afspraak had gemaakt dat verzoeker zou worden ingeschreven bij Bureau Arbeid te Leiden. De arbeidsdeskundige had in dit gesprek echter

ook aangegeven niet zeker te weten of het UWV wel een contract had met dit Bureau. De arbeidsdeskundige had met verzoeker tevens afgesproken dat verzoeker in dat geval bij een ander re-integratiebureau zou worden aangemeld en dat verzoeker hierover zou worden geïnformeerd. Verzoeker had hiertegen geen bezwaar gemaakt, aldus het UWV. Toen achteraf bleek dat het UWV geen contract had met Bureau Arbeid, had het UWV verzoeker dan ook aangemeld bij re-integratiebureau X.

5. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde het UWV mee dat hier sprake was geweest van een jammerlijke vergissing die vervolgens snel was rechtgezet. Op 9 november 2006 was verzoeker aangemeld bij Bureau Arbeid. Verder deelde het UWV daarnaar gevraagd mee dat geen verklaring van de betrokken arbeidsdeskundige kon worden overgelegd naar aanleiding van de door verzoeker bij de Nationale ombudsman ingediende klacht. De arbeidsdeskundige was niet meer werkzaam bij het UWV.

Tot slot deelde het UWV mee dat het UWV de gegevens van verzoeker bij het re-integratiebureau X had laten verwijderen. Het re-integratiebureau X had bij brief van 2 november 2006 de opdracht voor een re-integratietraject voor verzoeker geretourneerd. Bij brief van 9 november 2006 had het UWV de ontvangst van de terugmeldingset bevestigd.

6. Op 12 februari 2007 stuurde re-integratiebureau X verzoeker een brief waarin het bureau aankondigde samen te gaan werken met twee andere bureaus. Indien verzoeker meer informatie wenste kon hij contact opnemen met zijn mobiliteitscoach of met de vestigingsmanager van de vestiging bij hem in de buurt.

II. Beoordeling

Ten aanzien van aanmelding bij een re-integratiebureau

1. Verzoeker klaagt erover dat het UWV in strijd met de met hem gemaakte afspraken en zonder zijn medeweten en toestemming hem heeft aangemeld bij een ander re-integratiebureau. Verzoeker had het UWV te kennen gegeven bij het Bureau Arbeid te Leiden te willen worden ingeschreven, omdat dit bureau gespecialiseerd is in arbeidsbemiddeling voor hoogopgeleiden met een handicap zoals verzoeker heeft.
2. Volgens het UWV was verzoeker meegedeeld dat het niet zeker was dat het UWV een contract had met het Bureau Arbeid te Leiden. Indien dit niet het geval was, zou verzoeker

worden aangemeld bij een ander re-integratiebureau.

3. In de door de arbeidsdeskundige opgemaakte Re-integratievisie d.d. 19 oktober 2006 staat vermeld dat verzoeker op zijn verzoek wordt aangemeld bij Bureau Arbeid te Leiden.

Daarnaar gevraagd deelde het UWV de Nationale ombudsman mee dat de betreffende arbeidsdeskundige niet meer bij het UWV werkzaam was. Om die reden kon geen verklaring van de arbeidsdeskundige ten aanzien van de klacht van verzoeker worden overgelegd.

4. Het vereiste van actieve en adequate informatievertrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit betekent dat het bestuursorgaan de plicht heeft om burgers uit eigen beweging te informeren over handelingen van het bestuursorgaan die hun belangen raken.

5. Verzoeker heeft aangegeven dat hij, gelet op zijn beperkingen, ingeschreven wilde worden bij Bureau Arbeid te Leiden. Of tegen verzoeker tevens is gezegd dat hij, indien het UWV geen contract zou hebben met Bureau Arbeid te Leiden, zou worden ingeschreven bij een ander re-integratiebureau doet hier niet aan af.

6. Gelet op de uitdrukkelijke wens van verzoeker om te worden ingeschreven bij het Bureau Arbeid te Leiden, en de reden die verzoeker daarvoor had aangevoerd, had het op de weg gelegen van het UWV om verzoeker vooraf over de inschrijving bij een ander re-integratiebureau te informeren. Te dien aanzien is het UWV uit het oogpunt van actieve en adequate informatieverstrekking jegens verzoeker tekort geschoten.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel niet behoorlijk.

Ten aanzien van de gedane mededeling over het contract

1. Verzoeker klaagt er over dat het UWV in strijd met hetgeen hem is meegedeeld, wel een contract heeft met het Bureau Arbeid te Leiden waar verzoeker, gelet op zijn handicap wenste te worden ingeschreven.

2. Het UWV geeft aan dat het zich heeft vergist toen het UWV verzoeker mededeelde dat het UWV geen contract zou hebben gesloten met het Bureau Arbeid te Leiden. Nadat het UWV had ontdekt dat het UWV wel met dit re-integratiebureau een contract had gesloten, heeft het UWV direct actie ondernomen om deze vergissing recht te zetten en verzoeker alsnog bij het Bureau Arbeid aangemeld.

3. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen nauwgezet moeten werken. Dit betekent dat fouten in de informatieverstrekking aan burgers moeten worden vermeden en dat gemaakte fouten zo snel mogelijk moeten

worden hersteld.

4. Het UWV heeft verzoeker niet juist geïnformeerd wat betreft het Bureau Arbeid te Leiden. Op grond van deze onjuiste informatie heeft het UWV voorts verzoeker onnodig ingeschreven bij een ander re-integratiebureau dan dat van zijn - gemotiveerde - keuze. Door het verstrekken van deze verkeerde informatie heeft het UWV jegens verzoeker gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid. Daaraan doet niet af dat het UWV achteraf deze fout zo snel mogelijk heeft hersteld.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Ten aanzien van het verstrekken van gegevens

1. Verzoeker klaagt er over dat het UWV in strijd met de aan hem gedane toezegging zijn gegevens niet bij re-integratiebureau X heeft laten verwijderen.

2. Het UWV verwees in reactie op deze klacht naar een brief die re-integratiebureau X het UWV op 2 november 2006 had gezonden. In deze brief deelt het re-integratiebureau het UWV mee de opdracht voor een re-integratietraject van verzoeker te retourneren. Het UWV had bij brief van 9 november 2006 aan het re-integratiebureau de ontvangst van de terugmeldingset van verzoeker bevestigd.

3. Het vertrouwensbeginsel impliceert dat een bestuursorgaan gedane toezeggingen gestand moet doen. Dit betekent dat verzoeker erop mocht vertrouwen dat het UWV zijn gegevens bij het andere re-integratiebureau zou laten verwijderen.

4. Vast staat dat het UWV aan het betreffende re-integratiebureau heeft gevraagd de opdracht voor het re-integratietraject van verzoeker terug te sturen en dat het UWV de terugmeldingset van het re-integratiebureau heeft ontvangen. Hieruit valt af te leiden dat het UWV de toezegging jegens verzoeker is nagekomen. Dat verzoeker een aantal maanden later van het betreffende re-integratiebureau desondanks een algemene mededeling over samenwerking met andere re-integratiebureaus heeft gekregen, kan het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet worden verweten. Niet is gebleken dat het UWV jegens verzoeker in strijd heeft gehandeld met het vertrouwensbeginsel. Dat het re-integratiebureau alsnog de adresgegevens van verzoeker heeft gebruikt is ongelukkig.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Leiden, is

gegrond ten aanzien van:

- het niet vooraf informeren van verzoeker bij het inschakelen van een ander re-integratiebureau wegens schending van het beginsel van actieve en adequate informatieverstrekking;
- de gedane mededeling over het niet hebben van een contract wegens schending van het beginsel van administratieve nauwkeurigheid.

niet gegrond ten aanzien van:

- de gedane toezegging de gegevens terug te vragen.

Onderzoek

Op 29 oktober 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Voorhout, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) te Leiden.

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 Leiden 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:

1. Het verzoekschrift van 25 oktober 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
2. Reactie van het UWV van 8 januari 2008
3. Nadere reactie van verzoeker van van 11 februari 2008.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Zie onder Beoordeling.