



Rapport

h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat een medewerker van het Klant Contact Centrum (hierna: KCC) van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen medische informatie over hem aan zijn ex-werkgever heeft verstrekt waardoor hij ontslagen is. Hierdoor heeft het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen zijn vertrouwen geschonden. Voorts klaagt verzoeker erover dat hij vanwege zijn ontslag hoge (advocaat)kosten heeft moeten maken die niet zijn vergoed door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoeker diende in december 2006 een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (hierna: UWV). Zijn klacht betrof het handelen van een UWV-medewerker, werkzaam bij het KCC. Deze had telefonisch medische gegevens van verzoeker aan verzoekers (inmiddels ex-)werkgever verstrekt, terwijl verzoeker uitdrukkelijk geen toestemming had verleend om zijn ex-werkgever inzage te geven in zijn medische gegevens. Verzoekers ex-werkgever had, zo stelde verzoeker, deze medische informatie vervolgens aangewend om een ontslagprocedure te starten met het ontslag van verzoeker tot gevolg.

2. Het UWV handelde de klacht van verzoeker met een brief van 23 januari 2007 af. Hierin werd onder meer het volgende gesteld:

“ ...Wij betreuren het ten zeerste dat onze medewerker medische gegevens heeft doorgegeven aan derden waardoor de gevolgen voor u desastreus waren met als gevolg dat u uiteindelijk bent ontslagen.

Omdat hier sprake is geweest van schending van de privacy hebben wij een ernstig gesprek gehad met onze medewerker. Wij kunnen deze grove handeling niet accepteren en hebben passende maatregelen genomen door deze medewerker op staande voet te ontslaan.

Wij bieden u onze oprechte excuses aan wetende dat er voor u een wrange smaak over blijft.

Voor de toekomst hopen wij dat elk contact met ons KCC op een goede en correcte wijze mag verlopen...”

3. Verzoeker kon zich met deze klachtafhandeling niet verenigen. De gevolgen voor verzoeker waren immers onomkeerbaar. Ook was het vertrouwen van verzoeker in het

UWV ernstig geschaad, maar was verzoeker vanwege arbeidsongeschiktheid wel gedwongen om een langdurige uitkeringsrelatie met het UWV te onderhouden. Enkel schriftelijke excuses van het UWV waren voor verzoeker niet voldoende om dit ernstig geschonden vertrouwen te herstellen. Verzoeker wendde zich daarom op 5 maart 2007 tot de Nationale ombudsman.

4. Hoewel het UWV schriftelijk excuses had gemaakt, bood de klachtafhandelingsbrief verzoeker geen enkele basis voor een beginnend herstel van zijn vertrouwen. Met name vanwege deze ernstige vertrouwensbreuk was de Nationale ombudsman van mening dat enkel schriftelijk onderzoek naar hetgeen was voorgevallen niet zou leiden tot het herstel van vertrouwen. In plaats daarvan was het beter een bemiddelingsgesprek met betrokken partijen te houden waarin voldoende aandacht zou worden besteed aan het geschonden vertrouwen en het mogelijke herstel daarvan.

5. Gelet hierop werd op 22 augustus 2007 telefonisch contact opgenomen met verzoeker en hem gevraagd of hij een gesprek over zijn klacht wilde aangaan met medewerkers van het UWV. Dit gesprek zou plaatsvinden op het Bureau Nationale ombudsman en ook door medewerkers van de Nationale ombudsman worden begeleid. Verzoeker liet weten daartoe bereid te zijn en daarom werd het UWV op 29 augustus 2007 onder meer het volgende voorgelegd:

“...De Nationale ombudsman constateert dat de kans groot is dat, zolang de problemen van verzoeker niet zijn opgelost, er fricties blijven tussen hem en medewerkers van het UWV. Verzoeker en het UWV zullen nog langdurig met elkaar in contact blijven omdat verzoeker een WIA-uitkering ontvangt. Herstel van de relatie verzoeker - UWV is daarom van wezenlijk belang. Om dit herstel te bewerkstelligen is in de ogen van de Nationale ombudsman een gesprek met alle partijen de beste optie...”

6. In reactie op het bericht van 29 augustus 2007, nam het UWV op 6 september 2007 telefonisch contact op met de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman en liet weten bereid te zijn om een dergelijk gesprek aan te gaan. Hieraan zouden deelnemen de manager van het betrokken KCC en de directeur van het KCC. De directeur van het KCC zou in het gesprek de Raad van Bestuur van het UWV vertegenwoordigen.

7. Op 4 oktober 2007 werden alle betrokkenen schriftelijk uitgenodigd voor een bijeenkomst op 24 oktober 2007 op het Bureau Nationale ombudsman. Namens de Nationale ombudsman werd het gesprek geleid door de substituut, daarbij ondersteund door de behandelend medewerkster.

Voorts namen, zoals bekend, de manager en de directeur KCC UWV deel aan het gesprek, alsmede verzoeker en zijn echtgenote. Van het gesprek werd het volgende verslag opgetekend:

“...Na een korte inleiding en een voorstelronde, vertelt (verzoeker; N.o.) over zijn klacht. Kort gezegd komt het erop neer dat hij, sinds hij contact heeft met het UWV, alleen maar narigheid heeft meegemaakt. Het meest recente voorval is een terugvordering van zijn uitkering terwijl hij altijd alles netjes heeft opgestuurd en ingevuld over zijn inkomsten. Hij vindt het onbegrijpelijk dat het dan toch nog misgaat en wijt het aan de vele schijven binnen het UWV waardoor de een niet weet wat de ander doet.

De aanleiding voor dit gesprek is zijn klacht over het verstrekken van medische informatie aan zijn ex-werkgever. Naar aanleiding van een ongeval op de werkvloer heeft (verzoeker; N.o.) nekletsel opgelopen en kwam vervolgens in een re-integratietraject terecht. Een medewerker van het KCC heeft zijn ex-werkgever toen telefonisch meegedeeld dat hij een WAO-verleden heeft. De ex-werkgever heeft dit vervolgens aangegrepen om hem te ontslaan. (Verzoeker; N.o.) heeft ten gevolge van zijn ontslagzaak hoge advocaatkosten moeten maken, maar ook omdat de primaire arbeidsdeskundige haar werk niet goed heeft gedaan voor wat betreft het vaststellen van de loonwaarde van zijn werk tijdens de re-integratie bij de ex-werkgever (hij zou maar 1/3 van zijn werk kunnen doen). In bezwaar is deze loonwaarde vervolgens opgehoogd. (Verzoeker; N.o.) heeft de behandelend UWV-medewerkster van zijn bezwaarschrift, mevrouw (W.; N.o.), brieven gestuurd over de door hem gemaakte advocaatkosten en waarom deze door het UWV vergoed zouden moeten worden. Hij heeft hier echter nog nooit enige reactie op ontvangen. Op dit moment is (verzoeker; N.o.) veel aan het solliciteren. Hij wordt hierbij ondersteund door een externe arbeidsdeskundige (vanuit de letselschade zaak). Omdat (verzoeker; N.o.) nekletsel heeft, kan hij niet alles doen. Werkgevers nemen hem daarom maar voor korte periodes op nul uren contracten aan, waardoor hij snel weer op straat staat.

(Substituut; N.o.) vraagt wat hij nodig zou hebben om weer een goede relatie met het UWV op te bouwen aangezien hij hier toch langdurig mee te maken zal hebben? (Verzoeker; N.o.) zou graag 1 aanspreekpunt willen.

(Substituut; N.o.) legt het UWV voor dat uit de klachtafhandelingsbrief blijkt dat het UWV zich bewust is van de desastreuze gevolgen voor (verzoeker; N.o.). Het UWV heeft ook aanleiding gezien om de betrokken medewerker te ontslaan. Wat zou het UWV meer kunnen doen?

De heer (W., manager KCC; N.o.) geeft een toelichting op het telefoongesprek tussen de KCC medewerker en de ex-werkgever van (verzoeker; N.o.). Hij benadrukt dat de KCC medewerker goed geschoold was maar soms te behulpzaam wilde zijn. Zo ook in het gesprek met de ex-werkgever. De KCC medewerker heeft het WAO-verleden slechts genoemd omdat dit voor een werkgever van belang kan zijn bij een (nieuwe) ziekteperiode van een werknemer. Ook benadrukt de heer (W.; N.o.) dat de medewerkers van het KCC geen inzicht hebben in het medisch dossier maar alleen zicht hebben op het uitkeringsverleden.

Mevrouw (R., directeur KCC; N.o.) geeft aan dat de medewerkers van het KCC de enige medewerkers zijn binnen het UWV die een totaal overzicht hebben van het uitkeringsverleden van een verzekerde en zo de vraag naar de juiste behandelend medewerker kunnen sturen. Het is immers nog altijd zo dat het UWV weliswaar 1 organisatie is maar in de praktijk nog steeds met verschillende computersystemen van de voormalige uitvoeringsinstanties werkt. Ook zijn de verschillende wetten op elkaar van invloed. Het aanwijzen van 1 contactpersoon is daarom niet goed werkbaar omdat diegene niet het overzicht van een KCC medewerker heeft.

(Verzoeker; N.o.) heeft op dit moment goed contact met een verzekeringsarts (later bleek dit een arbeidsdeskundige te zijn; N.o.) uit Alkmaar, de heer (G.; N.o.). Deze reageert op brieven en terugbelafspraken en neemt ook af en toe spontaan contact op om te vragen hoe het gaat. Hij is ook betrokken bij het re-integreren naar werk van (verzoeker; N.o.). Dit gaat echter niet goed omdat (verzoeker; N.o.) nu eenmaal beperkingen heeft vanwege zijn nek en werkgevers hem daarom niet lang aannemen. Ook heeft hij een te laag opleidingsniveau maar volgens het UWV komt hij niet in aanmerking voor om- of bijscholing.

Mevrouw (R.; N.o.) geeft aan dat zij graag zou willen weten wat (verzoeker; N.o.) nodig heeft om vooruit te komen in de toekomst en wat het UWV daar aan kan bijdragen in plaats van steeds terug te kijken naar het verleden.

Samenvattend worden er ten slotte drie verwachtingen uitgesproken waar het UWV mee aan de slag gaat.

(Verzoeker; N.o.) zou erg graag 1 aanspreekpunt willen. Mevrouw (R.; N.o.) zal de verzekeringsarts de heer (G.; N.o.) vragen of hij dit zou willen zijn. Op die momenten dat het KCC (verzoeker; N.o.) niet kan helpen, kan hij dan contact opnemen met de heer (G.; N.o.).

De brief van 17 februari 2006 aan mevrouw (W.; N.o.) over de gemaakte advocaatkosten is nooit beantwoord. Mevrouw (R.; N.o.) zal de afdeling vragen om hier alsnog op te reageren.

Mevrouw (R.; N.o.) zal contact opnemen met de verzekeringsarts de heer (G.; N.o.) om te bespreken wat het UWV meer zou kunnen doen om (verzoeker; N.o.) weer aan het werk te helpen.

Het UWV zal hierover zelf contact opnemen met (verzoeker; N.o.). (Verzoekers; N.o.) zullen vervolgens de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman, laten weten of voldoende tegemoet is gekomen aan hun klachten..."

8. Zoals afgesproken, reageerde het UWV schriftelijk op de drie uitgesproken en in het gespreksverslag opgetekende verwachtingen van verzoeker. Deze reactie werd op 15

november 2007 aan verzoeker toegestuurd en een afschrift daarvan aan de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman. In de reactie werd onder meer het volgende gesteld:

"..In vervolg op ons gezamenlijk bezoek aan de Nationale ombudsman kan ik u op de drie vragen die u ons hebt meegegeven het volgende antwoorden.

1. Een aanspreekpunt

Wij hebben afgesproken dat u vragen stelt bij UWV telefoon 0900-9294. In veel gevallen zullen we u dan een antwoord geven op uw vragen. Als dit niet het geval is zullen we de vraag voorleggen aan de heer (G.; N.o.), arbeidsdeskundige. Hij zal u over het algemeen binnen 24 uur terugbellen. De termijn kan bij afwezigheid van de heer (G.; N.o.) enige dagen later zijn.

2. Aanvullend re-integratiegeld

Uw re-integratie verloopt niet geheel succesvol. U gaf tijdens het gesprek aan dat u waarschijnlijk binnen enige dagen uw toenmalige werk niet kunt vervolgen. De heer (W.; N.o.) heeft namens de letselschadeverzekeraar in eerste instantie uw re-integratie opgepakt. Het UWV is bereid op verzoek van of namens de letselschadeverzekeraar eventuele ondersteuning binnen onze mogelijkheid te geven. Het lijkt ons op voorhand niet raadzaam om met meer dan één partij u te ondersteunen in uw re-integratie activiteiten. Mocht uw letselschade adviseur ondersteuning nodig achten dan kan hij hiertoe contact opnemen met de heer (G.; N.o.).

3. Geen reactie op uw brief van 20 januari 2007 gericht aan mevrouw (W.; N.o.)

Uit een gesprek met mevrouw (W.; N.o.) gaf zij mij aan dat de inhoud van de brief geen aspecten bevat die niet in de beoordeling van het bezwaar zijn meegenomen. U spreekt in de brief over het feit dat UWV geen medische informatie van u mocht geven aan uw werkgever. Dit klopt. UWV heeft echter (en is dit ook juridisch verplicht) informatie gegeven aan de advocaat van uw werkgever met het nadrukkelijke verzoek dat de gegevens niet naar de werkgever mogen worden doorgespeeld.

Verder beschouwde zij uw brief als een reactie op de beslissing op bezwaar.

U hebt geen beroep aangetekend en daarom ga ik er vanuit dat deze zaak hiermee is afgedaan.

Ik verwacht u hiermee een antwoord te hebben gegeven op de vragen die bij de ombudsman na ons gesprek resulteerden.

Ik wens u veel sterkte toe en hoop dat re-integratie toch nog zal leiden tot een voor u passende baan”.

9. Naar aanleiding van deze reactie van het UWV liet verzoekers echtgenote op 19 november 2007 per e-mailbericht aan de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman weten dat zij erg teleurgesteld waren door de reactie van het UWV. Verzoekers waren van mening dat het UWV met deze brief hun klachten gewoon van tafel had geveegd. Ook was het UWV niet ingegaan op het gegeven dat verzoekers hoge advocaatkosten hadden gemaakt. In het telefoongesprek dat de behandelend medewerkster naar aanleiding van het e-mailbericht met verzoeker had, werd deze teleurstelling nog eens bevestigd. Volgens verzoeker had hij in de praktijk al een goed contact met de heer G. en had het UWV op dit punt met de brief van 15 november 2007 niets toegevoegd. Op het gebied van de re-integratie liet verzoeker weten dat de letselschade adviseur de heer W. hem geen goede begeleiding bood. Ook op dit punt voegde het UWV dus niets toe door enkel te stellen bereid te zijn extra steun te bieden als daarom door de heer W. werd gevraagd. Tot slot was verzoeker van mening dat het UWV nog altijd niet op zijn argumenten in de brief aan mevrouw W. met betrekking tot de door hem gemaakte advocaatkosten was ingegaan. Bij verzoeker overheerste het gevoel dat het UWV van het begin af aan niet van plan was geweest om hem op welke manier dan ook tegemoet te komen en dat het gesprek bij de Nationale ombudsman dus geen toegevoegde waarde had gehad.

10. Naar aanleiding van de brief van het UWV en de reactie van verzoekers daarop, nam de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman op 18 december 2007 telefonisch contact op met de directeur KCC UWV. In dit gesprek lichtte de directeur de betrokkenheid van de heer G. bij de re-integratie van verzoeker toe. Het bleek dat in het verleden een afspraak was gemaakt tussen het UWV en de letselschadeverzekeraar over de re-integratie van verzoeker. Omdat het niet wenselijk werd geacht dat twee partijen de re-integratie zouden begeleiden, was afgesproken dat de letselschadeverzekeraar in beginsel de verantwoordelijkheid nam en dat het UWV, desgewenst en desgevraagd, ondersteuning zou bieden. Voorts gaf de directeur nogmaals aan dat de heer G. wel degelijk heel nauw betrokken was bij het traject. Vervolgens besprak de behandelend medewerkster de brief van verzoeker inzake de gemaakte advocaatkosten en het feit dat het UWV deze brief nog altijd niet beantwoord had. Hierop liet de directeur weten dat er destijds vermoedelijk wel telefonisch contact was geweest naar aanleiding van verzoekers brief maar dat verzoeker toen had laten weten niet in beroep te willen gaan. De directeur had ook de indruk gekregen dat verzoeker alle correspondentie van het UWV alleen maar belastend vond en daarom verwachtte zij ook niet dat het alsnog beantwoorden van de brief zou bijdragen aan een constructieve en toekomstgerichte oplossing.

11. Aangezien het voor verzoekers wel degelijk van groot belang was dat de brief inzake de gemaakte advocaatkosten alsnog werd beantwoord, verzocht de behandelend medewerkster het UWV op 20 december 2007 per e-mailbericht die brief schriftelijk te

beantwoorden. Hieraan gaf het UWV op 28 januari 2008 gehoor. De conclusie van het UWV was dat de advocaatkosten niet waren voortgevloeid uit de wijze waarop het UWV in de bezwaarprocedure was omgegaan met verzoekers medische gegevens. Het UWV liet weten dat conform de geldende wet- en regelgeving was gehandeld. De medische gegevens waren, zoals wettelijk voorgeschreven, enkel aan de advocaat van de ex-werkgever gestuurd onder uitdrukkelijke vermelding dat verzoeker geen toestemming had verleend om inzage in de medische informatie aan de ex-werkgever te verlenen. Voor zover de advocaat vervolgens zijn beroepsgeheim had geschonden door de medische informatie wel aan de ex-werkgever over te leggen, gaf het UWV verzoekers in overweging om hierover een klacht bij de Orde van Advocaten in te dienen. Tot slot gaf het UWV aan dat in de beslissing op bezwaar van 3 januari 2007 het verzoek om vergoeding van de advocaatkosten gemotiveerd was afgewezen.

12. De tot dan toe ontvangen reacties van het UWV leidden voor verzoeker niet tot een verbetering van zijn situatie. Ook de uitwerking van de drie door hem geformuleerde verwachtingen brachten in de praktijk geen verandering voor verzoeker. Dit alles leidde bij verzoeker tot een nog groter gevoel van teleurstelling. Gelet hierop zag de Nationale ombudsman aanleiding om de Raad van Bestuur van het UWV persoonlijk aan te schrijven. Op 10 maart 2008 werd deze brief verstuurd en daarin werd onder meer het volgende aangegeven:

"Tijdens het gesprek is onder meer de klachtafhandelingsbrief van 23 januari 2007 van het UWV aan de orde gesteld. In deze brief staat: *"Wij betreuren het ten zeerste dat onze medewerker medische gegevens heeft doorgegeven aan derden waardoor de gevolgen voor u desastreus waren met als gevolg dat u uiteindelijk bent ontslagen. Omdat hier sprake is geweest van schending van de privacy hebben wij een ernstig gesprek gehad met onze medewerker. Wij kunnen deze grove handeling niet accepteren en hebben passende maatregelen genomen door deze medewerker op staande voet te ontslaan."*

Hiermee erkent het UWV de ernst van de klacht en de gevolgen daarvan voor (verzoeker; N.o.).

Het UWV heeft aangegeven te willen bijdragen aan hetgeen (verzoeker; N.o.) nodig heeft om vooruit te komen in de toekomst. In dit kader zijn een drietal verwachtingen uitgesproken die op 15 november 2007 in een brief van mevrouw (R.; N.o.) zijn bevestigd en waarbij tevens is vastgelegd op welke wijze het UWV daaraan tegemoet zal komen. Eén van die verwachtingen betrof de beantwoording van een brief van (verzoeker; N.o.) aan mevrouw (W.; N.o.) van de afdeling Bezwaar en Beroep inzake de door hem gemaakte advocaatkosten. Omdat in de reactie van 15 november 2007 de beantwoording van die brief achterwege bleef, is hier nogmaals om ver- zocht en ten slotte heeft mevrouw (W.; N.o.) op 28 januari 2008 schriftelijk gereageerd.

Het UWV heeft (verzoeker; N.o.) op zijn verzoek één contactpersoon toegewezen, de heer (G.; N.o.). In de afgelopen periode heeft (verzoeker; N.o.) naar eigen zeggen echter al regelmatig contact met hem gehad en deze toezegging van het UWV is dan ook niet meer dan een bevestiging van hetgeen in de praktijk al gebeurde. Ook heeft het UWV alle steun toegezegd aan de letselschadeverzekeraar die verantwoordelijk is voor de re-integratie van (verzoeker; N.o.). Desondanks voelt (verzoeker; N.o.) zich aan zijn lot overgelaten en is hij van mening dat de letselschadeverzekeraar zijn re-integratie onvoldoende ondersteunt. In de reactie op (verzoeker; N.o.)'s verzoek om vergoeding van zijn advocaatkosten, heeft het UWV zich gemotiveerd op het standpunt gesteld dat het UWV niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de advocaatkosten ten gevolge van de ontslagprocedure. De advocaat van de ex-werkgever zou degene zijn geweest die de ex-werkgever inzage heeft verleend in de medische gegevens terwijl hier nadrukkelijk geen toestemming voor was verleend.

Hoewel het UWV in juridisch opzicht niet verantwoordelijk kan worden geacht voor de handelwijze van de advocaat van de werkgever, is het feit dat de ex-werkgever via een KCC-medewerker ten onrechte informatie heeft gekregen over het WAO-verleden van (verzoeker; N.o.) hiermee niet ongedaan gemaakt. Ook de mededelingen van de KCC-medewerker aan de ex-werkgever hebben bijgedragen aan de ontslagprocedure en de situatie waarin (verzoeker; N.o.) dientengevolge terecht is gekomen.

Het ontslag heeft voor (verzoeker; N.o.) niet alleen emotionele gevolgen gehad maar ook grote financiële gevolgen. Op dit moment ontvangt hij een uitkering en probeert hij te re-integreren. Zijn re-integratie verloopt echter moeizaam en de relatie die hij sinds zijn ontslag met het UWV heeft, zal waarschijnlijk langere tijd duren.

(Verzoeker; N.o.) is hoe dan ook nog langere tijd afhankelijk van de relatie met het UWV. Aan een goed verlopen van die relatie staat in de weg dat zijn ernstig geschonden vertrouwen nog niet/onvoldoende is hersteld. Mijn indruk is dat herstel beter mogelijk is als u (verzoeker; N.o.) alsnog tegemoet wilt komen en hem een financiële tegemoetkoming wilt uitkeren als bijdrage aan de gemaakte kosten en de gevolgen van zijn ontslag. Daarnaast zou het UWV het initiatief kunnen nemen om actief afspraken te maken met de letselschadeverzekeraar met als doel de re-integratie van (verzoeker; N.o.) beter te laten verlopen.

De gevolgen van de ten onrechte aan zijn werkgever verstrekte informatie zijn voor (verzoeker; N.o.) zeer ingrijpend geweest. Ik verzoek u alles in het werk te stellen om het vertrouwen tussen hem en het UWV te herstellen. Daarbij telt voor hem zwaar dat de door het UWV toegezegde steun zichtbaar resultaat oplevert".

13. Op 8 april 2008 antwoordde het UWV als volgt:

“

In uw brief van 10 maart 2008 gaat u in op de klacht van (verzoeker; N.o.). Deze klacht gaat over het telefonisch verstrekken van medische gegevens aan de werkgever. Deze kwam daardoor achter het WAO-verleden van (verzoeker; N.o.) en dit heeft indirect geleid tot zijn ontslag.

Over deze klacht heeft op 24 oktober 2007 een gesprek plaatsgevonden tussen (verzoeker; N.o.), een afvaardiging van UWV en enkele medewerkers van uw kantoor. Het gesprek werd geleid door uw (substituut; N.o.). Als vervolg op dit gesprek geeft u ons in overweging zijn klacht te heropenen, er alles aan te doen om het vertrouwen tussen (verzoeker; N.o.) en UWV te herstellen, afspraken te maken met de letselschadebehandelaar en (verzoeker; N.o.) een financiële vergoeding te geven voor de geleden schade.

Tijdens het gesprek van 24 oktober 2007 is afgesproken om ons vooral op de toekomst te richten. Afgesproken is dat (verzoeker; N.o.) een vaste contactpersoon zou krijgen. Dit is al gerealiseerd. De heer (G.; N.o.) heeft regelmatig contact met (verzoeker; N.o.). De heer (G.; N.o.) heeft ook goede contacten opgebouwd met de letselschadebehandelaar. De gezamenlijke inspanningen hebben al geleid tot een tijdelijke functie voor (verzoeker; N.o.) met goede kansen op een dienstverband voor onbepaalde tijd.

(Verzoeker; N.o.) heeft tijdens het gesprek van 24 oktober 2007 duidelijk aangegeven dat hij zo min mogelijk (mondelinge of schriftelijke) contacten wil hebben met UWV-medewerkers. Deze contacten vormen voor hem een te grote sociale belasting. Ook (verzoeker; N.o.) wil zich vooral richten op de toekomst. Het lijkt ons daarom niet gewenst om zijn klacht te heropenen en daardoor het verleden weer op te rakelen.

Hierna gaan wij in op uw verzoek om (verzoeker; N.o.) een schadevergoeding te betalen. Wij hebben besloten dit niet te doen om de volgende reden. Het verstrekken van gegevens over zijn WAO-verleden heeft maar een geringe rol gespeeld in de ontslagprocedure. De arbeidsongeschiktheid en het fysieke geweld tegenover de werkgever waarin daarin doorslaggevende factoren. Het vergoeden van de kosten van de advocaat zou dan ook in geen verhouding staan tot de schade die UWV veroorzaakt heeft.

Onze conclusie is dat wij nu met (verzoeker; N.o.) op de goede weg zijn. Hij heeft uitzicht op een vaste baan en het alsnog toekennen van een schadevergoeding heeft volgens ons geen toegevoegde waarde”.

14. Na ontvangst van de reactie van het UWV nam de behandelend medewerkster op 18 april 2008 telefonisch contact op met verzoekers en liet hen weten dat het UWV nog altijd geen aanleiding zag om hen financieel tegemoet te komen. Hierop liet verzoeker weten dat zij niet konden loslaten dat een KCC-medewerker een dergelijke fout had gemaakt. Ook waren zij van mening dat het UWV wel heel gemakkelijk de stelling innam dat het beter was om zich op de toekomst te richten. Voor verzoeker loste dat het probleem van de

gemaakte advocaatkosten niet op. Daarnaast stelde verzoekers echtgenote opnieuw dat haar man op eigen kracht erg hard aan zijn re-integratie werkte en hierbij geen enkele ondersteuning van betekenis van het UWV ontving. Tot slot werd afgesproken dat de behandelend medewerkster verzoekers een kopie van de reactie van het UWV zou toesturen.

15. De afwijzende reactie van het UWV en de daardoor steeds groter wordende vertrouwensbreuk en toenemende teleurstelling van verzoekers, waren voor de Nationale ombudsman aanleiding om op 23 april 2008 persoonlijk telefonisch contact te zoeken met één van de leden van de Raad van Bestuur van het UWV. In dit gesprek werd door de Nationale ombudsman concreet gevraagd om verzoekers een bedrag van € 5000 te vergoeden als tegemoetkoming in de gemaakte advocaatkosten. Dit impliceerde overigens niet dat het UWV op juridische gronden verantwoordelijk was voor die advocaatkosten. Echter, de mededeling van de KCC-medewerker en de erkenning van deze misstap door het UWV met ontslag op staande voet als gevolg, speelden wel een hele grote rol en was ook de oorzaak van het geschonden vertrouwen van verzoekers. De Nationale ombudsman vroeg het UWV dan ook om de gemaakte advocaatkosten op maatschappelijke gronden tot zijn risicosfeer te rekenen. Vooral nu een financiële tegemoetkoming het, door het UWV, geschonden vertrouwen van verzoekers zou helpen herstellen.

16. Verzoekers echtgenote nam, nadat zij de kopie van de brief van 8 april 2008 van het UWV had ontvangen, op 9 mei 2008 telefonisch contact op met de behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman. Zij liet weten ontzet te zijn over het feit dat UWV stelde dat fysiek geweld de oorzaak zou zijn van het ontslag van haar echtgenoot. Dit was absoluut niet waar en de gebeurtenis was door het UWV volledig uit het verband getrokken. De aanleiding voor het incident was, zo vertelde verzoekster, dat verzoeker van een derde had vernomen dat hij bij de tweede ontslagronde in het bedrijf ook zou worden ontslagen. Verzoeker wist hier echter niets van en hij was op dat moment ook nog bezig om te re-integreren na zijn bedrijfsongeval. Hij is toen erg boos geworden en heeft uit frustratie een magneetbord in de hoek van een lege kantoormuimte gegooid. Dit incident vond een jaar voor zijn daadwerkelijke ontslag plaats en was ook absoluut niet de aanleiding voor het ontslag. Dat het UWV deze gebeurtenis ten onrechte nu als ontslagreden aanvoerde, vond verzoeker ronduit verschrikkelijk. Ook liet zij opnieuw weten dat het UWV op het gebied van de re-integratie van verzoeker geen enkele rol van betekenis speelde en dat verzoeker voornamelijk op eigen kracht aan het re-integreren was. De behandelend medewerkster stelde verzoeker vervolgens op de hoogte van het telefonisch verzoek dat de Nationale ombudsman inmiddels aan het lid van de Raad van Bestuur van het UWV had gedaan.

17. Het lid van de Raad van Bestuur van het UWV reageerde schriftelijk op het telefonisch verzoek bij brief van 16 mei 2008. De reactie luidde als volgt:

“.. Telefonisch verzocht u mij het UWV-standpunt met betrekking tot het niet toekennen van een schadevergoeding aan (verzoeker; N.o.) te heroverwegen.

U gaf hierbij aan dat het evenwicht in de relatie van UWV met (verzoeker; N.o.) in uw ogen nog niet hersteld was, hetgeen bij het alsnog toekennen van een schadevergoeding wel het geval zou zijn. U dacht hierbij aan een bedrag ter grootte van € 5.000,00 als tegemoetkoming in de advocaatkosten.

Ik heb mij in de zaak van (verzoeker; N.o.) verdiept, zoals ik u had toegezegd. Overigens had mijn collega (...) dat bij de totstandkoming van onze brief van 8 april jl. ook reeds gedaan.

Dit brengt mij echter niet tot een ander oordeel dan wij tot heden aan u kenbaar maakten. Natuurlijk betreuren wij de rol die onze medewerker KCC in deze zaak heeft gespeeld, maar wij zijn en blijven van mening dat dit in de ontslagzaak een geringe rol heeft gespeeld en in de letselaffaire in het geheel geen. Juist de laatste zaak heeft (verzoeker; N.o.) voor hoge kosten geplaatst.

Het door u genoemde herstel van evenwicht in de relatie UWV - (verzoeker; N.o.) heeft o.i. plaatsgevonden door de activiteiten die onzerzijds hebben plaatsgevonden en die vermeld zijn in onze brief van 8 april 2008.

Heroverweging mijnerzijds leidt derhalve niet tot een ander oordeel over herstel van evenwicht...”

18. Van deze reactie van het UWV werden verzoekers op 12 juni 2008 door de behandelend medewerkster telefonisch op de hoogte gesteld, gevolgd door toezending van een kopie van de laatste reactie van het UWV.

II. Beoordeling

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

20. Naar aanleiding van verzoekers klacht heeft geen onderzoek plaatsgevonden maar is een gesprek gearrangeerd om tot een oplossing te komen. Immers, dat een KCC-medewerker ten onrechte medische informatie had verstrekt, werd niet betwist en het UWV had in de klachtafhandelingsbrief erkend dat de gevolgen voor verzoeker desastreus waren. De wijze waarop het UWV de in het gesprek geformuleerde drie verwachtingen uitwerkte, brachten voor de situatie van verzoeker echter geen enkele verandering met zich mee. Dit maakte dat zijn teleurstelling in het UWV almaar groter werd en zijn vertrouwen enkel afnam. Hierin speelde ook de stelling van het UWV dat verzoeker het verleden zou moeten laten rusten en zich op de toekomst zou moeten richten, een grote rol. De enige tastbare verandering die voor verzoeker nog een verschil zou kunnen maken,

was een financiële tegemoetkoming. Vastgesteld kan worden dat het UWV op juridische gronden niet aansprakelijk kan worden geacht voor de gemaakte advocaatkosten. Desalniettemin heeft de mededeling van de KCC-medewerker wel degelijk een rol gespeeld en heeft het UWV in de klachtafhandelingsbrief de ernst van de gedraging ook erkend. Daarnaast heeft verzoeker een langdurige uitkeringsrelatie met het UWV en is in die zin ook afhankelijk van het UWV. De Nationale ombudsman is dan ook van mening dat, nu het UWV het vertrouwen van verzoeker zodanig heeft geschaad, de gemaakte advocaatkosten uit het oogpunt van maatschappelijke verantwoordelijkheid tot zijn risicosfeer zou moeten rekenen.

21. Het UWV heeft de gevraagde financiële tegemoetkoming geweigerd. De Nationale ombudsman is van mening dat het UWV, door deze weigering, onvoldoende oog heeft gehad voor de belangen van verzoeker. Door de weigering zijn de belangen van verzoeker ondergeschikt gemaakt aan de belangen van het UWV. Vanwege de ernst van de gedraging door de KCC-medewerker, als zodanig door het UWV erkend, en de uitkeringsrelatie die verzoeker noodgedwongen met het UWV heeft, had het belang van verzoeker zwaarder moeten wegen. Omdat door een gedraging van het UWV de vertrouwensbreuk is veroorzaakt, had bij de belangenafweging het belang van herstel van verzoekers vertrouwen leidend moeten zijn. Voorts heeft het UWV, naast het ontbreken van de puur juridische basis, niet aangegeven welk UWV-belang zou zijn geschonden indien aan verzoeker wel financieel tegemoet zou worden gekomen. De Nationale ombudsman is daarom van mening dat het UWV, in de belangenafweging, heeft gehandeld in strijd met het redelijkheidsvereiste.

Slotbeschouwing

Verzoeker is ontslagen. Bij dit ontslag speelde mede een rol dat een medewerker van het UWV medische informatie had doorgegeven aan verzoekers werkgever. Zo kwam de werkgever achter verzoekers WAO verleden. Het UWV heeft in deze fout van deze medewerker aanleiding gevonden om deze te ontslaan. Verzoeker stelt dat door het doorgeven van zijn gegevens zijn vertrouwen geschonden is en dat hij ook in verband met zijn ontslag hoge advocatenkosten heeft moeten maken, die het UWV niet wil vergoeden.

Het UWV heeft terugkeer van WAO-ers hoog in het vaandel staan. Verzoeker zijn terugkeer naar de arbeidsmarkt is juist door toedoen van het UWV ernstig geschaad. In het kader van het onderzoek heeft een gesprek plaatsgevonden tussen het UWV en verzoeker en zijn echtgenote.

In deze zaak staat centraal de vraag op welke wijze het UWV het geschonden vertrouwen van verzoeker kan herstellen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat hiervoor noodzakelijk is dat het UWV een volwaardig excuus realiseert en zich op die manier verontschuldigt. Bij dit excuus gaat het om het erkennen van de fout, het zich aantrekken van de gevolgen die voor verzoeker zijn ontstaan en het zo nodig compenseren van het

geleden nadeel. Dit is in een eerdere fase niet gebeurd en in de loop van de tijd zijn daardoor de verhoudingen tussen het UWV en verzoeker op scherp komen te staan. Verzoeker blijft daarom bij zijn claim dat er ook een financiële compensatie moet komen.

De Nationale ombudsman heeft aan het UWV voorgesteld om verzoeker € 5000 aan tegemoetkoming in zijn advocatenkosten te geven. Het UWV heeft dit geweigerd hoofdzakelijk met als argument dat de ten onrechte doorgegeven informatie slechts een geringe rol heeft gespeeld in de ontslagzaak. Het UWV stelt zich vooral ingespannen te hebben om verzoeker te begeleiden bij zijn terugkeer naar de arbeidsmarkt. Hoewel deze inspanningen vallen toe te juichen is de Nationale ombudsman van oordeel dat een tegemoetkoming in de advocatenkosten van verzoeker redelijk zou zijn geweest. De Nationale ombudsman betreurt de weigering van het UWV, omdat het UWV daarmee onvoldoende blijkt geeft zich bewust te zijn van wat noodzakelijk kan zijn om een ernstige vertrouwensbreuk als hier aan de orde te herstellen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Alkmaar, is gegrond vanwege schending van het redelijkheidsvereiste.

Onderzoek

Op 5 maart 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Heiloo, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Alkmaar.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Dit onderzoek is niet schriftelijk uitgevoerd maar er heeft een gesprek tussen betrokken partijen plaatsgevonden teneinde de klacht op te lossen, gevolgd door correspondentie.

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.

Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Verzoekschrift, gedateerd 5 maart 2007.

Aanvullende bijlagen, gedateerd 16 april 2007.

Aanvullende bijlagen, gedateerd 1 juni 2007.

Aanvullende bijlagen, gedateerd 11 juni 2007

Aanvullende bijlagen, gedateerd 27 juli 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen verzoeker en de medewerker van de Nationale ombudsman waarin de mogelijkheid van een bemiddelingsgesprek wordt besproken, gedateerd 22 augustus 2007.

Verzoek aan het UWV om deel te nemen aan het bemiddelingsgesprek, gedateerd 29 augustus 2007.

Gespreksverslag van het bemiddelingsgesprek, gedateerd 24 oktober 2007.

Brief van het UWV in reactie op de verwachtingen van verzoeker, gedateerd 15 november 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen verzoeker en de medewerkster van de Nationale ombudsman over de reactie van het UWV, gedateerd 21 november 2007.

Notitie van het telefoongesprek tussen de medewerkster van de Nationale ombudsman en de directeur KCC naar aanleiding van de brief van 15 november 2007 en de reactie van verzoeker daarop, gedateerd 18 december 2007.

Schriftelijke beantwoording door het UWV van verzoekers brief inzake de gemaakte advocaatkosten, gedateerd 28 januari 2008.

Brief van de Nationale ombudsman aan de Raad van Bestuur van het UWV, gedateerd 10 maart 2008.

Reactie van de Raad van Bestuur van het UWV op de brief van 10 maart 2008, gedateerd 8 april 2008.

Notitie van het telefoongesprek tussen verzoekster en de medewerkster van de Nationale ombudsman over de reactie van het UWV, gedateerd 18 april 2008.

Notitie van het telefoongesprek tussen verzoekster en de medewerkster van de Nationale ombudsman over de reactie van het UWV, gedateerd 9 mei 2008.

Reactie van de Raad van Bestuur van het UWV op het telefonisch verzoek van de Nationale ombudsman van 23 april 2008, gedateerd 16 mei 2008.

Achtergrond