



Rapport

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) bij brief van 29 oktober 2007 haar klacht over de telefonische bejegening door een met name genoemde medewerker van de afdeling Invorderen van het UWV te Utrecht heeft afgedaan. Volgens verzoekster bevat de klachtafhandelingsbrief een feitelijke onjuistheid en is het telefonisch optreden van de medewerker in kwestie te rooskleurig geschetst. Verzoekster voelt zich machteloos tegenover het UWV en niet gehoord.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. Verzoekster heeft een aantal jaren een WAO-uitkering van het UWV ontvangen. Daaruit ontstond een vordering, waarvoor een voorlopige betalingsregeling werd getroffen van € 25 per maand. Op een gegeven moment bleek dat de bedragen niet (meer) bij het UWV aankwamen. Achteraf is duidelijk geworden dat het rekeningnummer van het UWV gewijzigd was. Toen gebleken was dat een betalingsachterstand was opgetreden, werd verzoekster op 16 oktober 2007 gebeld door de heer K., medewerker van de afdeling Invorderen van het UWV Utrecht.

2. Naar aanleiding van het telefoongesprek met de heer K. diende verzoeksters echtgenoot dezelfde dag een telefonische klacht in bij het UWV. Het UWV heeft de klacht als volgt genoteerd:

"De echtgenoot liet weten dat de heer K. heeft gebeld (...). Hij vertelt dat hij onbeschoft te woord is gestaan. Dit is niet de eerste keer dat dit hem gebeurt en wil nu dan ook een klacht indienen.

De heer K. laat hem niet uitpraten, het is een ja en nee spelletje. Door UWV wordt beweerd dat een brief was gestuurd naar de klant en dat was echter niet zo. Zijn vrouw had een formulier betalingsregeling aangetekend opgestuurd en dan wordt gezegd dat die niet is ontvangen. Later blijkt weer van wel. De klant moet direct een voorstel doen en dat kan hij niet. Uiteindelijk zegt de heer K., volgens de klant, dat hij een brief stuurt en legt de hoorn erop. Als klant loop je steeds tegen een muur op. Ook werd hij door de heer K. ter verantwoording geroepen over zijn financiële huishouding. Dat is niet zijn taak zegt hij.

Volgens de klant gaat het over een brief die zijn vrouw een jaar geleden heeft ontvangen waarin een onjuist rekeningnummer vermeld staat. De bedragen die zij moest overmaken zijn dus niet aangekomen.

Klachtoplossing:

- dat het probleem op een nette manier wordt opgelost en naar hun financiële situatie wordt gekeken.

Klachtenprocedure besproken. Telefonische hoorzitting."

3. Twee dagen na het telefoongesprek, op 18 oktober 2007, stuurde de heer K. verzoekster een beslissing over de wijze van betaling van de restantvordering. Tegen die beslissing stond bezwaar open. In de beslissing staat onder meer het volgende:

"Met betrekking tot onze restantvordering krachtens de WAO van € 1.502,38 ontvingen wij van u het formulier inkomens- en vermogensonderzoek retour. In verband daarmee vragen wij uw aandacht voor het volgende.

Vastgestelde termijnbedrag

Aan de hand van dit formulier hebben wij, rekening houdende met uw inkomen, het inkomen van uw echtgenoot en de beslagvrije voet, besloten dat u maandelijks een bedrag van € 220,00 aan ons dient terug te betalen. Dit zijn 6 termijnen van € 220,00 en een slottermijn van € 182,38. Binnenkort ontvangt u een acceptgiro voor de betaling van de eerste termijn.

Voorwaarden bij de afbetalingsregeling

Wij behouden ons het recht voor om de afbetalingsregeling tussentijds opnieuw te beoordelen aan de hand van uw financiële situatie op dat moment. Verder dient u zich uiteraard te houden aan de opgelegde termijnen en bedragen. Is dat om wat voor reden dan ook niet (meer) mogelijk, dan bent u verplicht om daarover meteen contact met ons op te nemen.

Als u zich niet aan de afbetalingsregeling houdt

Om problemen te voorkomen, wijzen wij u nog op het volgende. Betaalt u het maandelijkse bedrag te laat, dan wordt wettelijke rente in rekening gebracht. Bovendien zijn wij bevoegd om, als dat nodig is, zonder tussenkomst van de rechter een deurwaarder in te schakelen. De daaraan verbonden deurwaarderskosten en mogelijk andere kosten zijn dan ook voor uw rekening. Wij vertrouwen erop dat u het niet zover laat komen."

4. Het UWV te Utrecht handelde verzoeksters telefonische klacht van 16 oktober 2007 af bij brief van 29 oktober 2007. Blijkens de brief had een klachtenambassadeur WW telefonisch met de echtgenoot van verzoekster gesproken over de klacht. De klachtenambassadeur had ook gesproken met de heer K.

In de klachtafhandelingsbrief staat over het telefoongesprek tussen de klachtenambassadeur en verzoeksters echtgenoot het volgende te lezen:

"Hij (echtgenoot van verzoekster; N.o.) heeft geprobeerd de vragen te beantwoorden en uw gezamenlijke situatie verder toe te lichten, bijvoorbeeld het feit dat u twee woningen hebt waarvan één in de verkoop staat hetgeen echter tot op heden niet gelukt is waardoor u dus meer (hogere) lasten heeft.

Volgens hem heeft hij nog geprobeerd de werking van de hypotheekconstructie uit te leggen, dit alles met het doel duidelijk te maken dat uw financiële situatie verre van rooskleurig is.

Echter, volgens hem scheen de heer K. dat niet te begrijpen of te willen begrijpen en drong deze steeds maar aan op een betalingsvoorstel.

Op het voorstel van uw echtgenoot van € 25,- (de huidige betalingsregeling) zou de heer K. aangegeven hebben dat het bedrag wat hem betreft hoger zou moeten worden.

Volgens uw echtgenoot heeft de heer K. hem ook niet laten uitpraten en zelfs aangegeven dat uw echtgenoot de financiële huishouding beter moest regelen: u bent van mening dat dat niet netjes en niet zakelijk is.

Ook is hem meegedeeld dat u onmiddellijk € 250,- moest betalen.

U voelt zich dan ook volstrekt niet gehoord in deze kwestie."

De brief vervolgt met de reactie die de heer K. tegenover de klachtenambassadeur heeft gegeven:

"Hij heeft u en uw echtgenote in het telefoongesprek in kennis gesteld van de ontstane betalingsachterstand en heeft bevestigd dat u heeft aangegeven dat u niet op de hoogte was gesteld van het correcte rekeningnummer.

U heeft hem meegedeeld dat u de bedragen retour ontvangen heeft echter helaas niet gereserveerd heeft totdat meer duidelijkheid zou zijn over deze retourzendingen.

De heer K. heeft u te kennen gegeven dat het correcte rekeningnummer in twee brieven is vermeld, gedateerd 12 oktober 2006 en 23 augustus 2007.

Volgens de heer K. heeft u aangegeven dat u het niet eens bent met zijn verzoek om de achterstand in te lopen door zelf een hoger aflossingsbedrag te benoemen.

Naar de mening van de heer K. is het gesprek goed verlopen.

Hij betreurt het dan ook dat u en uw echtgenoot dat anders hebben ervaren. Hij heeft ook volstrekt niet de intentie gehad om u voor te schrijven hoe u uw financiële zaken moet inrichten en vindt het ook jammer dat die indruk bij u gewekt is."

Het UWV schreef verzoekster voorts in de brief:

"Wij beseffen dat u zeer onaangenaam verrast moet zijn geweest door de mededeling dat een achterstand was ontstaan.

Tot onze spijt is in de communicatie over het juiste rekeningnummer blijkbaar iets misgegaan, waarvan wij de reden, gelet op het feit dat de brief met nadere informatie hierover wel is verzonden, helaas niet kunnen achterhalen.

Wij constateren wel dat u de bedragen, die naar het onjuiste rekeningnummer waren overgemaakt, retour heeft ontvangen en dit gegeven dus bij u bekend was.

Wij vinden het jammer dat u deze bedragen niet heeft gereserveerd totdat duidelijkheid was verschaft over de oorzaak daarvan.

Gelet op de inmiddels verstreken duur van de terugbetalingsregeling heeft de heer K. u dan ook voorgesteld om zelf een bedrag vast te stellen dat wel hoger is dan het voorheen gehanteerde terugbetalingsbedrag van € 25,-.

Omdat u niet op het verzoek kon of wenste in te gaan is de vaststelling berekend door de afdeling Invorderen aan de hand van het door u ingevulde inkomens- en vermogensonderzoek. U heeft daarover inmiddels een schriftelijke beslissing ontvangen gedateerd op 18 oktober 2007.

Hoewel daarmee door de heer K. de toepasselijke procedure is gevolgd betreuren wij het ten zeerste dat het gesprek met hem niet goed verlopen is en u het gevoel heeft gekregen niet gehoord te worden.

(...)

Wij vinden het belangrijk hoe u als klant het gesprek heeft ervaren en benadrukken met grote regelmaat bij onze medewerkers dat een correcte houding en communicatie ten opzichte van de klant vaste onderdelen zijn van onze dienstverlening en met name wanneer het om terugvorderingskwesties gaat die diep ingrijpen in de persoonlijke sfeer.

Wij willen u dan ook nogmaals aangeven dat wij het betreuren dat u ontevreden bent over de manier waarop u te woord bent gestaan en bieden u hiervoor onze excuses aan..."

4. Omdat verzoekster het niet eens was met de klachtafhandeling door het UWV, richtte zij zich met een brief tot de Nationale ombudsman. Daarin schreef zij dat zij dacht door het indienen van een klacht bij het UWV iets te kunnen bereiken tegen het beleid van het

UWV. Als klant van het UWV heb je geen poot om op te staan, zelfs niet als je een klacht indient, aldus verzoekster. Verzoekster wees erop dat in de klachtafhandelingsbrief staat dat zij geen betalingsvoorstel zou hebben gedaan, terwijl dit wel zo is. Er is volgens verzoekster in de brief sprake van een "ja en nee spelletje", waartegen zij weinig kon doen. Volgens verzoekster trekt het UWV zich niets aan van de situatie waarin ze mensen brengen.

Verzoeksters echtgenoot liet in aanvulling op de schriftelijke klacht telefonisch aan de behandelend medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman weten dat hij de heer K. destijds aan de telefoon een betalingsvoorstel van € 40 of € 50 had gedaan. Nu hadden zij een lening moeten afsluiten om te kunnen voldoen aan het door het UWV vastgestelde termijnbedrag van € 220. Hij wees er ook op dat zijn echtgenote - die aanvankelijk het telefoongesprek met de heer K. had gevoerd - emotioneel had gereageerd in het gesprek met de heer K., maar dat dit ook gold voor de heer K. Die was boos geworden. Volgens verzoeksters echtgenoot had de heer K. hen niet als mens behandeld. Zij voelden zich niet gehoord. Volgens verzoeksters echtgenoot zouden zij graag excuses krijgen van de heer K., omdat de klachtafhandelingsbrief naar hun gevoel helemaal in het voordeel van het UWV was opgesteld.

5. Het UWV liet in reactie op de klacht en daarbij door de Nationale ombudsman gestelde vragen weten dat de betalingsregeling van € 25 een voorlopige regeling was geweest. Het UWV wees erop dat de afdeling Invorderen verzoekster nog in de gelegenheid had gesteld om de achterstand in te lopen. Toen niet aan de maandelijkse betalingsverplichting werd voldaan, heeft de afdeling Invorderen terecht, aldus het UWV, een onderzoek ingesteld naar de werkelijke afloscapaciteit. Zodra dit bedrag is berekend, bestaat volgens het UWV niet meer de mogelijkheid om dit terzijde te leggen en kan niet meer worden teruggegaan naar de voorlopige regeling. Volgens het UWV vond de berekening plaats conform de procedure van het UWV. Hiervan uitgaande was een eventueel voorstel van € 40 of € 50 niet meer aan de orde en waarschijnlijk daardoor niet als zodanig benoemd in de klachtafhandeling, zo liet het UWV nog weten.

Wat betreft de door verzoekster en haar echtgenoot gewenste verontschuldiging gaf het UWV aan dat in de klachtafhandelingsbrief nadrukkelijk was benoemd dat het UWV betreurt dat het telefonisch contact niet goed is verlopen en dat het UWV ook heeft aangegeven hoe belangrijk het UWV het klantcontact vindt. Het was het UWV niet duidelijk wat verzoekster nog zou willen bereiken. Het UWV zag dan ook geen aanleiding voor een maatregel of actie ten behoeve van verzoekster dan wel in meer algemene zin. In zijn reactie liet het UWV ook nog weten dat de hele vordering inmiddels op 29 november 2007 door verzoekster was voldaan.

6. Vervolgens bleek het de Nationale ombudsman dat er bij zijn Bureau nog een andere klacht was ingediend over de heer K. Ook die klacht had betrekking op de bejegening aan de telefoon door de heer K. In beide zaken was door de klagers gesteld dat de heer K.

kritiek had uitgeoefend op de financiële huishouding van de betrokkenen, dat er ruzie was ontstaan aan de telefoon, dat de heer K. niet akkoord was gegaan met door betrokkenen genoemde bedragen en dat uiteindelijk naar zeggen van de klagers de hoorn erop was gegooid door de heer K. De beide telefoongesprekken vonden ongeveer een week na elkaar plaats in oktober 2007.

7. De gelijkenis van de klachten was voor de Nationale ombudsman aanleiding de heer K. persoonlijk aan te schrijven en hem uit te nodigen voor een hoorzitting, waarbij beide dossiers ter sprake zouden worden gebracht. De hoorzitting vond plaats op 26 september 2008 onder leiding van de substituut ombudsman. De heer K. werd vergezeld door zijn leidinggevende, operationeel manager binnen de afdeling Invorderen van het UWV Utrecht.

Tijdens de hoorzitting verklaarde de heer K. dat wanneer een betalingsregeling is getroffen ter voldoening van een vordering, de terugbetaling in beginsel binnen twaalf maanden moet plaatsvinden. Wanneer de betalingsregeling niet wordt nagekomen, dan krijgt de betrokkene een herhalingsbrief en wordt de vordering in zijn geheel direct opeisbaar. Binnen de gestelde kaders heeft de heer K. naar zijn zeggen enige manoeuvreerruimte, die kan worden aangewend in het voordeel van de klant als daar reden voor is. Wanneer iemand bij herhaling een betalingsregeling niet is nagekomen, is de heer K. naar zijn zeggen minder bereid een regeling te treffen. Of er een regeling te treffen is, hangt naar zijn zeggen ook af van de manier waarop zijn gesprekspartner zich opstelt. Bij een constructieve opstelling van de klant, kan volgens de heer K. van zijn kant medewerking worden verwacht. Daarbij speelt een rol of er al een onderzoek naar de aflossingscapaciteit is gedaan. Als dat nog niet is gebeurd, stuurt de heer K. een formulier op omdat niet alleen kan worden afgegaan op wat de klant zegt. Dit moet ook op papier staan.

Wat betreft het voeren van telefoongesprekken liet de heer K. weten dat hij geen speciale checklist hanteert bij het voeren van een gesprek. Hij heeft ook niet een vast patroon, maar heeft inmiddels een zeer lange ervaring in het voeren van telefoongesprekken. Naar zijn zeggen is zijn opstelling in een gesprek zakelijk en soms misschien iets te formeel. De kern blijft nu eenmaal dat er geld moet komen. De heer K. vraagt naar zijn zeggen naar hetgeen iemand kan missen: "heeft u een betalingsvoorstel". Soms is het volgens hem onderhandelen.

Wat betreft het gesprek met verzoekster liet de heer K. weten dat het gesprek hem niet meer echt helder voor de geest stond. Hij liet weten dat hij probeert te onderhandelen in een gesprek, maar dat wel binnen de kaders gebleven moet worden.

Dat in een vrij korte periode twee klachten bij het UWV waren ingediend over door hem gevoerde telefoongesprekken, leek de heer K. puur toeval. Er speelde volgens hem in die periode niet iets speciaals.

8. Het verslag van de hoorzitting met de heer K. werd toegezonden aan verzoekster, waarbij zij in de gelegenheid werd gesteld daarop te reageren. Verzoekster reageerde niet.

9. In reactie op het toegezonden verslag van bevindingen liet verzoekers leidinggevende, die ook aanwezig was geweest bij de hoorzitting met de heer K. op het Bureau Nationale ombudsman, onder andere weten dat hij zeker weet dat de heer K. zich nimmer onheus zal uitlaten. Naar zijn zeggen was het puur toeval en uniek dat er twee klachtzaken betreffende de heer K. praktisch tegelijkertijd speelden.

II. Beoordeling

10. Verzoeksters klacht betreft de wijze waarop het UWV haar klacht over de telefonische bejegening door de heer K. heeft afgedaan. Volgens verzoekster bevat de klachtafhandelingsbrief een feitelijke onjuistheid: het klopt niet dat zij niet kon of wenste in te gaan op het verzoek van de heer K. om in het telefoongesprek met hem een hoger bedrag aflossingsbedrag te noemen dan € 25. Volgens verzoekster is een bedrag genoemd van € 40 of € 50. Verzoekster is verder met name ontevreden over de klachtafhandelingsbrief, omdat het optreden van de heer K. daarin te rooskleurig is geschetst. Volgens verzoekster is sprake van een "ja en nee" spelletje. Zij voelt zich machteloos tegenover het UWV en niet gehoord.

11. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.

Dit impliceert dat het bestuursorgaan een reactie op een klacht moet baseren op voldoende feitenonderzoek. Verder moet een reactie op een klacht laten zien dat voldoende rekening is gehouden met de belangen van de burger. Het impliceert ook dat in de reactie op de klacht in beginsel wordt uitgesproken dat de klacht gegrond dan wel ongegrond wordt verklaard. Indien het niet mogelijk is om een uitspraak te doen over de gegrondheid van de klacht en het dus niet mogelijk is om een oordeel te geven, moet het bestuursorgaan zich van het geven van een oordeel onthouden in plaats van de klacht als ongegrond af te doen.

12. In reactie op de klacht heeft het UWV de Nationale ombudsman laten weten dat een voorstel van verzoekster van € 40 of € 50 in het telefoongesprek met de heer K. niet meer aan de orde was en dat dit voorstel daardoor waarschijnlijk niet als zodanig is genoemd in de klachtafhandeling. De Nationale ombudsman benadrukt het belang van een juiste feitenvaststelling en een juiste feitenweergave. Nu er in dit geval onduidelijkheid is blijven bestaan over een bepaald feit en een onduidelijk feit als vaststaand feit is gepresenteerd, is de klachtbehandeling door het UWV op dit punt niet zorgvuldig.

13. Het UWV heeft in zijn reactie voorts laten weten dat het in de klachtafhandelingsbrief nadrukkelijk heeft benoemd dat het UWV het betreurt dat het telefonisch contact met de

heer K. niet goed is verlopen en dat het UWV ook heeft aangegeven hoe belangrijk het UWV het klantcontact vindt. Er zijn ook verontschuldigheden aangeboden. Het is het UWV gelet daarop niet duidelijk wat verzoekster verder nog zou willen bereiken.

14. Terecht wijst het UWV erop dat met name in terugvorderingskwesties, die diep ingrijpen in de persoonlijke levenssfeer van burgers, een correcte houding en communicatie van UWV-medewerkers vast onderdeel van de dienstverlening moet zijn. Volgens het UWV wordt dit ook met regelmaat benadrukt bij de medewerkers. De Nationale ombudsman stelt zich op het standpunt dat van een UWV-medewerker mag worden verwacht dat hij ervoor zorgt dat een gesprek goed verloopt. Daarbij is van belang dat de medewerker zich zakelijk, neutraal en onbevooroordeeld uitdrukt en zich onthoudt van gedragingen of uitspraken die escalatie van een gesprek in de hand kunnen werken. Het mag ook van een UWV-medewerker worden verwacht dat hij toetst of de communicatie met de cliënt goed verloopt. Nu het door de heer K. gevoerde telefoongesprek in zijn eigen ogen wel goed is verlopen maar in de ogen van het UWV niet, had het voor de hand gelegen indien het UWV een en ander nadrukkelijk had besproken met de heer K. Of dat is gebeurd, blijkt niet uit de klachtafhandelingsbrief. Daarin wordt alleen in het algemeen verwezen naar een wenselijk geachte correcte houding en communicatie van UWV-medewerkers. Daarmee heeft het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman de kans laten liggen om tegenover verzoekster aan te geven dat haar klacht daadwerkelijk is gehoord en aanleiding is geweest voor een concrete actie.

15. De hoorzitting die is gehouden met de heer K. bij de Nationale ombudsman heeft geen duidelijkheid opgeleverd omdat het gesprek met verzoekster en haar echtgenoot hem niet meer helder voor de geest stond. Dat is te begrijpen omdat de hoorzitting bijna een jaar na de bewuste telefoongesprekken plaatsvond. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat een grondiger feitenonderzoek tijdens de klachtbehandeling bij het UWV wel meer duidelijkheid had kunnen bieden omdat die plaatsvond binnen twee weken na het telefoongesprek. De Nationale ombudsman is van oordeel dat aangezien de feiten zoals gezegd in deze zaak niet geheel duidelijk zijn geworden, het UWV er beter voor had kunnen kiezen om geen oordeel over de klacht uit te spreken in plaats van de klacht ongegrond te verklaren.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht, is gegrond wegens strijd met het motiveringsvereiste

Onderzoek

Op 15 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw D. te Heerlen, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Utrecht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, 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.

Na ontvangst van de reactie van het UWV werd de medewerker van de afdeling Invorderen van het UWV op wie de onderliggende klacht betrekking had, persoonlijk aangeschreven.

In het kader van het onderzoek vond vervolgens een hoorzitting plaats op het Bureau Nationale ombudsman met de betrokken UWV-medewerker, vergezeld van zijn leidinggevende. Van de hoorzitting werd een verslag opgesteld, dat naar betrokkenen is verstuurd.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

De reactie van het UWV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

UWV-beslissing van 18 oktober 2007 inzake afbetalingsregeling

Klachtafhandelingsbrief van 29 oktober 2007

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 12 november 2007

Reactie UWV van 21 januari 2008

Verslag hoorzitting gehouden op 26 september 2008 op Bureau Nationale ombudsman met de heer K. en zijn leidinggevende

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Klachtenreglement UWV 2005

Artikel 12. Afhandeling

UWV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

Toeliching

Schriftelijk afgehandelde klachten vereisen een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen en de conclusies. Daartoe bevat de beslissing op de klacht een weergave van de klacht, een weergave van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen, een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en een oordeel over de klacht. In het algemeen zal de klachtenbehandeling moeten eindigen met het oordeel

gegrond of ongegrond.