



Rapport

Klacht

1. Verzoeker die verblijft op een afdeling forensische psychiatrie van een penitentiaire inrichting, klaagt erover dat een bij naam genoemde medewerker van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Amsterdam tegen een personeelslid van de inrichting zei, nadat hij telefonisch contact met verzoeker had gezocht en te horen had gekregen dat verzoeker op dat moment niet op de afdeling was: "Hebben ze dan ook uitstapjes, zoals in One Flew Over the Cuckoo's Nest?" Voorts had de medewerker van het UWV gezegd dat hij niet kon geloven dat verzoeker degene was die de brief had opgesteld.

2. Verzoeker klaagt er verder over dat het UWV Amsterdam pas na zijn aandringen zijn hierover ingediende klacht schriftelijk wilde afdoen en in de klachtafhandelingsbrief van 13 november 2008 de gedane uitlatingen als 'grapje' heeft gekwalificeerd zonder daarover een oordeel te geven.

Beoordeling

Algemeen

1. Verzoeker die verblijft op een afdeling forensische psychiatrie van een penitentiaire inrichting had op 22 en 25 september 2008 brieven inzake de uitloop en heropening van de uitbetaling van zijn uitkering gezonden naar het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Zwolle. De brieven werden doorgezonden naar een afdeling van het UWV Amsterdam en de behandelend medewerker zocht naar aanleiding daarvan op 3 oktober 2008 telefonisch contact met verzoeker. De medewerker van het UWV kreeg een personeelslid van de penitentiaire inrichting aan de lijn, die hem vertelde dat verzoeker op dat moment niet op de afdeling was. De medewerker maakte daarop de opmerking: "Hebben ze dan ook uitstapjes, zoals in One Flew Over the Cuckoo's Nest?" Ook kon hij niet geloven dat verzoeker degene was die de brief had opgesteld. Het personeelslid van de inrichting sprak later met verzoeker over zijn gesprek met de UWV-medewerker.

2. Verzoeker was geschokt door de opmerkingen en zond dezelfde dag een brief aan de medewerker waarin hij onder meer het volgende schreef:

"...Ik kan u zeggen dat ik geschokt was toen ik het te horen kreeg. Het klinkt behoorlijk denigrerend en discriminerend. De uitspraken zijn niet gepast en voegen uiteraard niets toe. Ik verwacht niet zoiets van een medewerker van de UWV, of iemand anders in een ambtelijke functie. Ik heb geen contact gezocht om uw mening te horen over mijn schrijfkwaliteiten of uw gedachte over patiënten uit de forensische psychiatrie. Ik heb geen enkele reden om het personeelslid in kwestie in twijfel te trekken, en daarom zal ik me hierover beklagen..."

3. Op 6 oktober 2008 zond hij zijn klacht ook naar het Klachtenbureau UWV te Amsterdam. Verzoeker liet het UWV weten dat hij het niet nodig vond zijn klacht mondeling toe te lichten. Een klachtenambassadeur van het UWV nam op 7 oktober 2008 zelf contact met verzoeker op om de klacht te bespreken. In dat telefoongesprek zou de klacht mondeling zijn afgedaan. Het klachtenbureau UWV stuurde verzoeker op 8 oktober 2008 een ontvangstbevestiging van zijn klacht. Verzoeker liet op 5 november 2008 in een telefoongesprek met het klachtenbureau UWV weten dat hij niet tevreden was met de manier van afhandeling. De klachtenambassadeur handelde de klacht bij brief van 13 november 2008 alsnog schriftelijk af. In die brief bracht het UWV onder meer het volgende naar voren:

" Onze klachtenambassadeur heeft telefonisch contact met u opgenomen omdat u zich onheus bejegend voelde door een uitspraak van (een behandelend medewerker; N.o.).

Onze klachtenambassadeur heeft vóór het telefonisch onderhoud een persoonlijk gesprek met (die behandelend medewerker; N.o.) gehad.

De uitspraak van (deze medewerker; N.o.) tegen de medewerker bij de instelling waar u verblijft, was als grapje bedoeld.

De (behandelend medewerker; N.o.) zal nimmer een opmerking maken die discriminerend bedoeld is.

Het spijt (hem; N.o.) dat de uitspraak verkeerd is overgekomen.

De klachtenambassadeur heeft u telefonisch op de hoogte gesteld van het feit dat (die behandelend medewerker; N.o.) al heel wat jaren bij onze organisatie werkzaam is en bekend staat als een hard werkende en vriendelijke collega.

U heeft toen naar voren gebracht dat u het bijzonder op prijs stelde dat wij de zaak in goede harmonie hebben besproken.

Aan u was op dat moment de mening toegedaan dat de zaak was opgelost.

(...)

Uw heropende klacht heeft betrekking op een al telefonisch besproken aspect waarover overeenstemming is bereikt.

We kunnen daarom geen oordeel uitspreken"

4. Verzoeker was het met deze reactie van het UWV niet eens en richtte zich bij brief van 17 november 2008 tot de Nationale ombudsman. Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

I. Ten aanzien van de opmerkingen gemaakt door een medewerker van het UWV tegenover een medewerker van de afdeling forensische psychiatrie van de penitentiaire inrichting waar verzoeker verblijft

Bevindingen

5. Op 3 oktober 2008 probeerde een medewerker van het UWV naar aanleiding van een brief van verzoeker telefonisch in contact te komen met verzoeker die op dat moment verbleef op een afdeling forensische psychiatrie van een penitentiaire inrichting. Toen hij te horen kreeg dat verzoeker niet op de afdeling aanwezig was, maakte hij daarop de opmerking: "Hebben ze dan ook uitstapjes, zoals in One Flew Over the Cuckoo's Nest?" Ook zei hij tegen het personeelslid van de inrichting dat hij niet kon geloven dat verzoeker degene was die de brief had opgesteld. Het personeelslid vertelde dit aan verzoeker door.

6. In reactie op dit klachtonderdeel bevestigde het UWV de uitlatingen van de betrokken medewerker. Volgens het UWV had hij de uitlating 'spontaan' gedaan toen hij te horen had gekregen dat verzoeker afwezig was in verband met een uitstapje met de bus. De opmerking was als 'grapje' bedoeld met het oog op het busreisje en had verder geen enkele betrekking op de klant. De medewerker had verder iets gezegd over de brief van verzoeker omdat die met veel kennis van zaken was opgesteld. Volgens het UWV was dit duidelijk een inschattingfout. De medewerker heeft achteraf gezien spijt van zijn opmerkingen. Volgens het UWV hadden de opmerkingen nooit gedaan mogen worden en dient de klacht als gegrond te worden beschouwd.

Beoordeling

7. Het vereiste van correcte bejegening houdt onder meer in dat bestuursorganen burgers als mens respecteren en hen beleefd behandelen. Hoewel er op zich ruimte is voor humor in de communicatie tussen overheid en burger, mag die humor geen afbreuk doen aan het respect voor betrokken personen. Het is duidelijk dat de uitlatingen van de medewerker van het UWV tegen een personeelslid van de penitentiaire inrichting waar verzoeker verblijft wat dit respect betreft de grenzen van de behoorlijkheid hebben overschreden. Ook het UWV is deze mening inmiddels toegedaan en is daarom van mening dat deze klacht gegrond is. Medewerkers van het UWV dienen zich in correcte bewoordingen tegen en over hun cliënten te uiten en dienen zich daarbij te onthouden van opmerkingen die als kwetsend of beledigend kunnen worden ervaren. Aangezien dat in deze zaak in onvoldoende mate is gebeurd, heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van correcte bejegening.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het feit dat het UWV verzoekers klacht pas na zijn aandringen schriftelijk wilde afdoen en in de klachtafhandelingsbrief de klacht als 'grapje' heeft gekwalificeerd zonder daarover een oordeel te geven

Bevindingen

8. Verzoeker zond op 6 oktober 2008 een klacht over het optreden van de medewerker van het UWV aan het Klachtenbureau UWV. De volgende dag, op 7 oktober 2008, nam de klachtenambassadeur al telefonisch contact met verzoeker op om de klacht te bespreken. Vervolgens werd bij brief van 8 oktober 2008 de ontvangst van de klacht door het Klachtenbureau UWV bevestigd. In die brief stond bij de tweede alinea de volgende standaardtekst:

"Wij zijn inmiddels een onderzoek gestart. Uit dit onderzoek zal blijken wat wij kunnen doen om het probleem op te lossen. Wij verwachten dit onderzoek binnen drie weken af te ronden."

Verzoeker ging er na ontvangst van die brief van uit dat het onderzoek naar zijn klacht nog gaande was. Toen hij niets meer van het UWV hoorde en op 5 november 2008 daarover navraag deed bij het Klachtenbureau UWV, werd hem door een medewerker verteld dat er van een onderzoek geen sprake meer was. De zaak zou zijn afgedaan in het telefoongesprek met de klachtenambassadeur op 7 oktober 2008. Verzoeker was het daar niet mee eens en wilde dat zijn klacht alsnog schriftelijk werd behandeld. De klachtambassadeur deed dat met zijn brief van 13 november 2008 waarin het UWV geen oordeel over de klacht gaf, omdat er volgens het UWV sprake was van een heropende klacht op een al telefonisch besproken aspect waarover overeenstemming was bereikt.

9. In zijn verzoekschrift aan de Nationale ombudsman heeft verzoeker opgemerkt dat hij er op grond van de informatie die hij van het UWV had ontvangen, van was uitgegaan dat het onderzoek nog gaande was. Er was volgens hem met het UWV geen overeenstemming bereikt over het afgedaan zijn van de klacht. Verder waren de als 'grappig' bedoelde opmerkingen bij verzoeker in ieder geval als denigrerend en onprofessioneel overgekomen.

10. In reactie op dit klachtonderdeel bracht het UWV naar voren dat de klachtenambassadeur de klacht inderdaad op 7 oktober 2008 telefonisch met verzoeker had besproken. In dat gesprek had hij onder meer gezegd dat de medewerker spijt had van zijn opmerkingen en had hij namens het UWV verontschuldiging aangeboden. Deze zouden direct door verzoeker zijn geaccepteerd, aldus het UWV. Ook zou verzoeker ermee hebben ingestemd dat de zaak daarmee was afgedaan zonder dat er nog een afsluitbrief zou hoeven te volgen.

Beoordeling

11. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat bestuursorganen secuur werken. Het eerste wat bij de behandeling van verzoekers klacht opvalt, is dat er al telefonisch contact met hem is opgenomen (op 7 oktober 2008) vóórdat de ontvangstbevestiging (op 8 oktober 2008) was verzonden. Als er dan in die ontvangstbevestiging staat vermeld dat er een 'onderzoek is gestart' wordt daarmee door het UWV de indruk gewekt dat er nog een onderzoek volgt. Verzoeker verwachtte dat in ieder geval wel. Het valt te waarderen dat het UWV de klacht van verzoeker snel oppakte door direct na ontvangst van zijn klacht telefonisch contact met hem te zoeken om de klacht te bespreken. De medewerker die dit doet, moet weten dat als hij contact zoekt vóórdat de ontvangstbevestiging van de klacht is ontvangen, die bevestiging mogelijk verkeerde verwachtingen schept als de zaak in het contact tot een oplossing lijkt te zijn gekomen. Verder moet hij beseffen dat een klager zich door het snelle en wellicht daarmee ook onverwachte telefonische contact overvallen kan voelen. Voor de zorgvuldigheid was het beter geweest als hij de mondeling afgedane klacht schriftelijk had bevestigd. Verzoeker heeft nu moeten vragen om een schriftelijke afdoening en in de brief die hij toen in reactie op zijn vraag ontving werd ten onrechte door het UWV de indruk gewekt dat er sprake was van een heropende klacht en werd er geen oordeel over de klacht uitgesproken omdat er overeenstemming zou zijn bereikt. Het UWV heeft hiermee gehandeld in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Ook in zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Slotbeschouwing

Verzoeker verblijft op de afdeling forensische psychiatrie van een penitentiaire inrichting. Toen naar aanleiding van een brief van hem aan het UWV telefonisch contact met hem werd gezocht maakte de medewerker van het UWV een tweetal ongepaste opmerkingen. In de eerste plaats maakte hij in de vorm van een - misplaatste - grap een expliciete verwijzing naar verzoeker in verband met een bekende film over het leven in een psychiatrische inrichting. In de tweede plaats maakte hij de opmerking dat hij haast niet kon geloven dat verzoeker een zo ter zake kundige brief had opgesteld. De combinatie van beide opmerkingen doet ernstig afbreuk aan het respect voor verzoeker en hij heeft die opmerkingen als denigrerend en onprofessioneel kunnen ervaren.

Het respect voor verzoeker zou slechts kunnen worden hersteld door verzoeker serieus te nemen in zijn klacht over deze uitlatingen. Het UWV is daar echter niet in geslaagd. Hoewel op zich informele telefonische klachtbehandeling op korte termijn waardevol kan zijn, blijkt die aanpak in dit geval eerder afbreuk te hebben gedaan aan de situatie. Er is te veel onduidelijkheid ontstaan over de inhoud van het telefooncontact waarin de klachtbehandeling plaatsvond. Bovendien kan de Nationale ombudsman zich voorstellen dat het gebrek aan respect in de vorm waarin zich dat hier heeft voorgedaan, niet met een telefoontje te herstellen is. Een schriftelijke erkenning van de ongepastheid van de

opmerkingen vergezeld van een excuus was meer op zijn plaats geweest.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is:

- gegrond ten aanzien van de opmerking over het hebben van uitstapjes van een medewerker van het UWV tegenover een medewerker van de afdeling Forensische psychiatrie van de Penitentiare Inrichting waar verzoeker verblijft en zijn daarbij uitgesproken verwondering over het feit dat verzoeker zelf zijn brief had geschreven, wegens schending van het vereiste van correcte bejegening;
- gegrond ten aanzien van het feit dat het UWV verzoekers klacht pas na zijn aandringen schriftelijk wilde afdoen en in de klachtafhandelingbrief de klacht als 'grapje' heeft gekwalificeerd zonder daarover een oordeel te geven, wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

Onderzoek

Op 18 november 2008 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. verblijvende in een penitentiare inrichting, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur 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.

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:

Klachtbrief van verzoeker aan het UWV van 3 oktober 2008

Ontvangstbevestiging van de klacht van het UWV van 8 oktober 2008

Brief van verzoeker aan het UWV van 20 oktober 2008

Brief van het UWV aan verzoeker van 5 november 2008

Klachtafhandelingsbrief van het UWV aan verzoeker van 13 november 2008

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 17 november 2008

Reactie van het UWV op de klacht van 18 december 2008

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Klachtenreglement UWV 2005

Artikel 5. Interventie

1. Zodra UWV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat UWV er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.
3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

Artikel 6. Ontvangstbevestiging

1. UWV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen.

(...)