

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat de klachtafhandelingsbrieven van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) niet overeenkomstig het gestelde in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) namens de Raad van Bestuur van het UWV worden ondertekend.

Beoordeling

Algemeen

I. Bevindingen

1. In juli 2009 heeft verzoeker bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) een klacht ingediend over het verstrekken van persoonsgegevens aan derden. Zijn klacht werd door een medewerker van het Klachtenbureau UWV bij brief van 30 juli 2009 beantwoord. Die brief had de volgende ondertekening:

"Met vriendelijke groet,

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

(naam; N.o.)

Manager klachtenbureau UWV"

2. In zijn brief aan de Nationale ombudsman wees verzoeker erop dat de klachtbehandeling bij het UWV niet in orde is. Artikel 9:1, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond) schrijft namelijk voor dat klachten bij een bestuursorgaan kunnen worden ingediend. Verder staat er in artikel 9:12, eerste lid dat het bestuursorgaan zijn bevindingen en conclusies op de klacht geeft. Verzoeker schreef dat het bestuursorgaan in het geval van het UWV - naar hij aannam - de Raad van Bestuur is. Aangezien hij niet beschikte over een klachtafhandelingsbrief die door of namens de Raad van Bestuur was ondertekend, vreesde hij dat de Nationale ombudsman zijn klacht niet in behandeling zou nemen. Om die reden verzocht hij de ombudsman bij het UWV te bewerkstelligen dat hij een correct ondertekende brief zou ontvangen.

3. Bij wijze van interventie werd het UWV om een toelichting gevraagd over de wijze van ondertekening van de brieven van het Klachtenbureau UWV. In een eerste reactie liet het UWV weten dat er wat betreft de ondertekening twee typen brieven zijn te onderscheiden die elk een eigen ondertekenprotocol hebben:

" Brieven met besluit

Brieven waarin we een besluit opnemen in de zin van de Algemene wet bestuursrecht (AWB). Dat zijn beslissingen over iemands rechten en/of plichten. Deze beslissingen komen in alle brievenboeken voor.

Juridische brieven waarin een rechtshandeling wordt verricht (bijvoorbeeld contracten) of een juridisch standpunt wordt bepaald (bijvoorbeeld in gedingstukken).

Dit soort brieven ondertekenen we zo:

Hoogachtend,

Namens de Raad van Bestuur

van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

<handtekening, 4 witregels>

<Persoonsnaam>

<Functienaam> (met hoofdletter)

<eventueel de afdelingsnaam>

Ook voor UWV WERKbedrijf wordt bovenstaande ondertekening gebruikt. Bijvoorbeeld bij een besluit voor een ontslagvergunning of een tewerkstellingsvergunning.

Overige brieven

Overige brieven krijgen deze ondertekening:

Met vriendelijke groet,

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

<handtekening, 4 witregels>

<Persoonsnaam>

<Functienaam> (met hoofdletter)

<eventueel de afdelingsnaam>

De medewerker ondertekent zelf de brief. Is dit niet mogelijk dan ondertekent een leidinggevende. Het is dus niet nodig dat alle brieven ondertekend worden door afdelingshoofden."

De brieven van het Klachtenbureau UWV krijgen de ondertekening van de 'Overige brieven', waarbij het UWV erop wees dat de Raad van Bestuur voor het behandelen van de klachten over het UWV het Klachtenbureau UWV heeft ingesteld.

4. Aan het UWV werd gevraagd of de ondertekening door het Klachtenbureau UWV wel in overeenstemming was met de artikelen 10:1, 10:10, 10:11 en 10:12 Awb (zie Achtergrond).

In reactie hierop liet het UWV op 13 januari 2010 weten dat het heeft besloten de klachtafhandelingsbrieven voortaan op dezelfde wijze te ondertekenen als de besluiten, dus 'Namens de Raad van Bestuur van het UWV'. De nieuwe werkwijze wordt voor het einde van het eerste kwartaal van 2010 binnen het UWV doorgevoerd.

II. Beoordeling

5. Verzoeker klaagt over de wijze van ondertekening van de klachtafhandelingsbrieven van het UWV. Anders dan bij beschikkingen werden deze brieven niet namens de Raad van Bestuur van het UWV ondertekend. Verzoeker wees er terecht op dat er in titel 9:1 Awb wordt gesproken over het indienen van klachten bij een bestuursorgaan en dat dat bestuursorgaan zijn bevindingen en conclusies meedeelt. Het bestuursorgaan is in het geval van het UWV de Raad van Bestuur van het UWV. Dit betekent dat de Raad van Bestuur verantwoordelijk is voor de klachtbehandeling. Het vereiste van administratieve nauwkeurigheid houdt in dat overheidsinstanties secuur werken. Doordat het UWV de brieven waarin de klachten worden beantwoord niet namens de Raad van Bestuur ondertekent, handelt het in strijd met het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond wegens schending van het vereiste van administratieve nauwkeurigheid.

met instemming

De Nationale ombudsman heeft er met instemming van kennisgenomen dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen heeft aangekondigd dat alle klachtafhandelingsbrieven voor het einde van het eerste kwartaal van 2010 worden ondertekend met: 'Namens de Raad van Bestuur van het UWV'.

Onderzoek

Op 4 september 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer N. te Schiedam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van Raad van Bestuur van het UWV, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Raad van Bestuur van 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.

Verzoeker deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Zijn overige opmerkingen leidden niet tot aanpassing van het verslag.

Het UWV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

Klachtafhandelingsbrief van 30 juli 2009

Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 3 september 2009

Telefoonnotitie van 11 september 2009 (gesprek met medewerker van het Klachtenbureau UWV)

E-mail van het UWV van 11 september 2009 met informatie over het beleid inzake ondertekening van brieven en besluiten

E-mail van het UWV van 20 oktober 2009 (nadere reactie)

E-mail aan het UWV van 16 november 2009 (nadere vraagstelling)

E-mail van het UWV van 13 januari 2010

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht:

Artikel 9:1, eerste lid:

"Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij dat bestuursorgaan."

Artikel 9:12, eerste lid:

"Het bestuursorgaan stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt."

Artikel 10:1:

"Onder mandaat wordt verstaan: de bevoegdheid om in naam van een bestuursorgaan besluiten te nemen."

Artikel 10:10:

"Een krachtens mandaat genomen besluit vermeldt namens welk bestuursorgaan het besluit is genomen."

Artikel 10:11:

"1. Een bestuursorgaan kan bepalen dat door hem genomen besluiten namens hem kunnen worden ondertekend, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald of de aard van de bevoegdheid zich hiertegen verzet.

2. In dat geval moet uit het besluit blijken, dat het door het bestuursorgaan zelf is genomen."

Artikel 10:12:

"Deze afdeling is van overeenkomstige toepassing indien een bestuursorgaan aan een ander, werkzaam onder zijn verantwoordelijkheid, volmacht verleent tot het verrichten van privaatrechtelijke rechtshandelingen, of machtiging verleent tot het verrichten van handelingen die noch een besluit, noch een privaatrechtelijke rechtshandeling zijn."