

Rapport

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringinstituut werknemersverzekeringen (UWV) zijn klacht niet op een serieuze wijze heeft behandeld, doordat het:

- a. zich heeft onthouden van een oordeel over zijn klacht over de bejegening door een verzekeringsarts;
- b. geen contact met hem heeft opgenomen, ondanks dat dit in een brief werd toegezegd;
- c. geen duidelijkheid heeft gegeven over de termijn waarbinnen een reactie op zijn klacht kon worden verwacht.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Verzoeker ontving een uitkering in het kader van de Ziektewet. Hij werd in oktober 2007 en januari 2008 uitgenodigd op het spreekuur van een verzekeringsarts van het UWV te Eindhoven. Verzoeker, die tijdens beide gesprekken in aanwezigheid was van een goede kennis, ervoer het gedrag van de verzekeringsarts alsmede zijn uitspraken als onacceptabel.
2. Verzoeker diende vervolgens op 3 oktober 2008 bij het UWV een klacht in over de verzekeringsarts. Hij gaf daarbij voorbeelden van het gedrag en de opmerkingen van de betrokken arts en overlegde hierbij tevens een getuigenverklaring van deze kennis.
3. Het UWV te Amsterdam liet verzoeker op 9 oktober 2008 schriftelijk onder meer weten dat het inmiddels een onderzoek was gestart en dat verwacht werd dat het onderzoek binnen drie weken zou zijn afgerond. In de brief werd tevens melding gemaakt van het feit dat de wettelijke termijn van klachtafhandeling zes weken bedroeg. Verzoeker werd in de gelegenheid gesteld zijn klacht eventueel mondeling toe te lichten.
4. Op 10 november 2008 deelde het UWV te Heerlen aan verzoeker mede dat het niet lukte om binnen drie weken te reageren. Met een beroep op de Algemene wet bestuursrecht (Awb) werd aangegeven dat men zich richtte op de wettelijke termijn van zes weken (met een mogelijke verlenging van maximaal vier weken). Het UWV bood daarbij excuses aan voor de vertraging.
5. Naar aanleiding van zijn klacht berichtte het UWV te Heerlen verzoeker op 5 december 2008 als volgt:

"... Allereerst bieden wij u onze excuses aan voor het feit dat de afhandeling langer heeft geduurd dan u is toegezegd. Het onderzoek naar uw klacht is nu afgerond. Het resultaat

delen wij u in deze brief mee.

Uw klacht

U klaagt over het feit dat u zich niet serieus genomen voelt door verzekeringsarts X en door hem niet met respect bent behandeld.

Reactie van UWV op uw klacht

Uw dossier is voor nadere analyse door stafverzekeringsarts Y beoordeeld. De heer Y heeft de medische rapportages van de verzekeringsarts X bestudeerd. Er is ook nader mondeling overleg met de heer X geweest. Tevens zijn de gegevens van de psycholoog Z, die door de verzekeringsarts zijn opgevraagd, betrokken in het oordeel.

Op basis van het onderzoek van de stafverzekeringsarts komen wij tot de volgende conclusies. Wij kunnen nergens uit uw dossier opmaken dat er sprake zou zijn van een ondeskundig onderzoek door de verzekeringsarts X of van een onheuse bejegening. Uit de rapportage van onze arts is op te maken dat hij naar de mening van stafverzekeringsarts Y een oordeel heeft gegeven dat voldoet aan de daarvoor geldende maatstaven.

De heer X zelf herkent zich niet in de door u geuite klacht. Wel geeft hij aan te betreuren dat u de gesprekken als vervelend hebt ervaren. Dat was in elk geval niet zijn bedoeling.

Verder kunnen wij - gelet op het feit dat de gesprekken met de heer X al ongeveer een jaar geleden hebben plaatsgevonden - op dit moment niet meer met zekerheid achterhalen wat er precies is gezegd en op welke wijze dat is gebeurd.

Er is naar de mening van de stafverzekeringsarts overigens geen reden om naar aanleiding van de door u aangevoerde klachten in de gevalsbehandeling een ander standpunt in te nemen.

Conclusie

Uit het bovenstaande blijkt dat uw beleving van de gesprekken met de heer X nogal verschilt van die van de arts zelf. Dat maakt het voor ons helaas onmogelijk om een oordeel (te; N.o.) geven over uw klacht in de zin van gegrond of ongegrond.

De stafverzekeringsarts heeft in het resultaat van zijn onderzoek aangegeven dat hij van zijn kant nog graag een nadere toelichting wil geven. Hiervoor zal de heer Y op korte termijn contact met u opnemen..."

6. Verzoeker diende op 30 november 2009 schriftelijk een klacht bij de Nationale ombudsman in.

7. De Nationale ombudsman legde op 16 december 2009 de klacht met enkele vragen aan het UWV voor.

8. Op 19 januari 2010 liet het UWV het volgende weten:

"(...)

De klacht is ingediend op 3 oktober 2008 en had betrekking op een tweetal gesprekken d.d. 8 oktober 2007 en 21 januari 2008. De 'beschuldigingen' in de klacht waren erg gedetailleerd en bevatten letterlijke uitspraken die de arts zou hebben gedaan.

De arts kon zich ten tijde van de klacht niet meer herinneren wat hij letterlijk had gezegd in de voorgaande gesprekken, maar kon zich niet voorstellen dat hij de gewraakte bewoordingen had gebruikt en de deur hard zou hebben dichtgeslagen.

(...)

Wij hebben op 9 oktober 2008 een ontvangstbevestiging naar betrokkene gestuurd met daarin o.a. de volgende tekst: *"Wij verwachten dit onderzoek binnen drie weken af te ronden. De wettelijke termijn van afhandelen is zes weken."*

(...)

Deze opmerking is waarschijnlijk terecht. In de klachtbeantwoording is toegezegd dat de stafarts nog contact met betrokkene zou opnemen. Uit onze administratie en het dossier blijkt echter nergens dat dit ook gebeurd is.

Vraag 1:

In de 'getuigenverklaring' geeft de persoon die betrokkene begeleidde bij de gesprekken, aan dat hij de inhoud van de klacht onderschrijft. Inhoudelijk heeft deze getuige geen nieuwe of aanvullende feiten aangedragen.

Daarom hebben wij in onze klachtbeantwoording niet specifiek verwezen naar deze getuige.

Vraag 2:

In de ontvangstbevestiging van de klacht hadden wij de volgende tekst opgenomen:

'U kunt uw klacht nader toelichten. Als u dat wilt, vragen wij u om ons dit binnen een week na ontvangst van deze brief te laten weten. Gaat uw klacht over meer aspecten, geef dan aan welk deel van de klacht u wilt verduidelijken. U ontvangt dan binnen een week een uitnodiging van UWV. Als wij geen bericht van u ontvangen, gaan wij ervan uit dat u een toelichting niet nodig vindt.'

Omdat betrokkene geen contact met ons heeft opgenomen hebben wij hem niet gehoord. Gelet op de procedure bij bejegeningssklachten hadden wij dit echter toch (in elk geval telefonisch) moeten doen. Wij betreuren dat dit niet gebeurd is.

Vraag 3:

De stafarts heeft de klacht inderdaad besproken met de betreffende arts en diens reactie rechtstreeks verwerkt in zijn conceptantwoordbrief. Daarom is dit niet ook nog in een apart document opgenomen.

Vraag 4:

Uit onze administratie en het dossier blijkt echter nergens dat de heer Y contact heeft opgenomen. Ook de heer Y zelf heeft geen notitie aangetroffen waaruit zou blijken dat dit wel gebeurd is. Hij vrees dan ook dat hij dit simpelweg is vergeten. Dit betreuren wij zeer. Dit deel van de klacht is dan ook gegrond..."

9. De behandelend medewerkster van de Nationale ombudsman nam hierop telefonisch contact op met het klachtenbureau van het UWV met de vraag of het in de gegrond verklaarde klacht(onderdelen) aanleiding zag tot enigerlei maatregel of actie ten behoeve van verzoeker. Het UWV liet weten hiertoe geen aanleiding te zien maar gaf daarbij wel aan dat indien verzoeker zelf een voorstel zou doen dit in overweging zou worden genomen.

10. Verzoeker liet bij brief van 8 februari 2010 onder meer weten:

"... Uiteraard ontvang ik graag een excuusbrief van het UWV.

Dat zou ik erg op zijn plaats vinden en daarnaast erg op prijsstellen.

Bij mijn vorige klachtindiening d.d. 3 oktober 2008 had ik dat al aangegeven.(...)

(...)

Dat de arts niet meer kan herinneren wat hij letterlijk heeft gezegd is aannemelijk, want dat geldt voor alle sprekende mensen, natuurlijk zonderlingen buitengelaten.

Maar uitspraken als: "DAN IS HET EINDE OEFENING" (KLINKT NOGAL MILITARISTISCH) en "MOET IK POLITIEAGENT SPELEN" (praat van een MACHTSWELLUSTELING) zijn naast een lust voor het oor, een doorn in het oog. Daarnaast: mijn gespreksbegeleider moest bij wijze van spreken mijn klapperende oren tot bedaren brengen.

Dat de arts zich niet kan voorstellen dat hij de gewraakte bewoordingen had gebruikt, dat kan hij natuurlijk achteraf altijd zeggen. Over het hard dichtslaan of dichttrekken van de

deur: als daar een poesje met haar pootje toevallig tussen had gezeten dan had dat poesje óók een slechte herinnering aan haar aanwezigheid aldaar gehad, mits ze dat natuurlijk kan herinneren.

p.s. Het psychologisch rapport dat dhr. X ging kopiëren bevatte nog een 3de bladzijde, inhoudende de rekening van de psycholoog bestemd voor het UWV. Dit was blijkbaar aan de aandacht van dhr. X ontglipt. Zijn stormachtige gedrag is daar waarschijnlijk debet aan geweest. Enige zelfbeheersing was hem op dat moment vreemd.(...).

(...)

Tekst 9 oktober 2008.

Ik citeer: wij verwachten dit onderzoek binnen 3 weken af te ronden. De wettelijke termijn van afhandelen is 6 weken. (...)

Tekst 10 november 2008.

Ik citeer: In onze brief van 9 oktober gaven wij aan dat u binnen 3 weken een reactie van ons kon verwachten op uw klacht. Die termijn is in eerste instantie 6 weken, dan mag die termijn met maximaal 4 weken worden verlengd.

Ze hebben het waarschijnlijk nog niet begrepen.

(...)

Deze opmerking is waarschijnlijk terecht. Later en verder in de brief wordt dit gegeven beoordeeld met:

"Dit deel van de klacht is dan ook gegrond".

(...)

Het heeft even geduurd, maar ze zijn er dan toch uit.

Het woord gegrond is eindelijk levensvatbaar geworden.

Vraag 1.(...)

Inderdaad geen nieuwe of aanvullende feiten worden aangedragen, echter reeds verklaarde feiten worden bevestigd door zijn getuigenverklaring (...)

Ik citeer: Daarom hebben wij in onze klachtbeantwoording niet specifiek verwezen naar deze getuige (...)

Niet specifiek verwezen. Betekent: (wel) verwezen, maar niet specifiek.

Deze zin is dualistisch = tegenstrijdig, tweeslachtig.

Deze zin klopt niet, is onwaar en had diensgevolge niet geschreven moeten worden. U, de Nationale ombudsman, vraagt zich ook af waarom aan de getuige voorbij is gegaan. Dus niet vernoemt, geen woord over gerept, links laten liggen, doen alsof hun neus bloedt, komt niet in hun kraam van pas, simpelweg vergeten soms?

Vraag 2 (...)

Géén commentaar.

Procedureel anders moeten handelen, zeggen ze zelf.

Alle respect

Zij betreuren dit.

Boetekleed aangetrokken,

mijn complimenten.

De kentering is daar.

Eindelijk.

Vraag 3: Géén commentaar

Vraag 4: Dit deel van de klacht is gegrond.

Alsnog: Graag schriftelijke excuses..."

II. Beoordeling

Ten aanzien van de klachtafhandeling

De gedraging waarover verzoeker klaagt is dat het UWV zijn klacht niet serieus heeft behandeld.

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat een overheidsinstantie bij de voorbereiding van zijn handelingen de relevante informatie verwerft. In deze zaak staat de vraag centraal of het UWV bij de afhandeling van verzoekers klacht voldoende feitenonderzoek heeft verricht alvorens zich van een oordeel te onthouden.

12. Van een overheidsinstantie mag verwacht worden dat deze bij een klachtafhandeling zich baseert op voldoende feitenonderzoek. Verder moet uit de klachtafhandeling blijken

dat voldoende rekening is gehouden met 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 een klacht en het dus niet mogelijk is om een oordeel te geven, kan de overheidsinstantie zich van het geven van een oordeel onthouden.

13. Verzoeker zond het UWV bij zijn klacht op 3 oktober 2008 tevens een getuigenverklaring van een kennis die verzoeker vergezelde bij beide gesprekken met de verzekeringsarts. Bij de afhandeling van verzoekers klacht bij brief van 5 december 2008, maakte het UWV geen enkele melding van deze getuigenverklaring. Wel werd aangegeven dat op basis van onderzoek geconcludeerd kon worden dat nergens uit verzoekers dossier was op te maken dat sprake zou zijn geweest van een ondeskundig onderzoek door de verzekeringsarts of van een onheuse bejegening. Dit zou de suggestie kunnen wekken dat verzoekers klacht ongegrond zou worden verklaard. In de conclusie werd vervolgens echter aangegeven dat geen oordeel zou worden gegeven over verzoekers klacht, omdat verzoekers beleving van de gesprekken met de verzekeringsarts nogal verschilde met die van de betrokken arts. Uit de klachtafhandelingsbrief van 5 december 2008 blijkt dat in het kader van de klachtprocedure nader overleg met de betrokken verzekeringsarts heeft plaatsgevonden. Verzoeker werd bij brief van 9 oktober 2009 in de gelegenheid gesteld zijn klacht nader toe te lichten. Daarbij werd aangegeven dat mocht binnen een week geen bericht van verzoeker zijn ontvangen, zou worden aangenomen dat hij een toelichting niet nodig achtte. Omdat verzoeker kennelijk niet reageerde werd hij in het kader van de klachtprocedure niet nader gehoord.

14. Ten aanzien van bejegeningssklachten gelden sinds april 2007 werkaafspraken binnen het UWV waarin de wijze van afhandelen van deze klachten is vastgelegd (zie Achtergrond onder 1.). Uit deze instructie blijkt dat er van de klachtenambassadeur wordt verwacht dat hij zich actief opstelt om binnen een week telefonisch contact met de klant te krijgen. De bedoeling van het telefonische contact is onder meer om het probleem en de oplossingsmogelijkheden te inventariseren en een gesprek te arrangeren met de klant. Als het niet lukt om een probleem telefonisch op te lossen dan moet de klachtenambassadeur een gesprek organiseren tussen de klant en een vertegenwoordiger van de uitvoering. Als de klant een gesprek wil, dan moet binnen twee weken na het telefonisch contact de klant worden uitgenodigd voor een gesprek op de UWV-locatie. In dit geval is echter niet conform de bedoeling van deze werkinstructie gehandeld, hetgeen ook door het UWV in de reactie van 19 januari 2010 aan de Nationale ombudsman werd onderkend.

15. Wanneer onduidelijkheid bestaat over de vraag wat er tijdens een spreekuur was gezegd en wat er zich precies had afgespeeld, dan had het naar de mening van de Nationale ombudsman in de rede gelegen om naast dossieronderzoek en het horen van beide partijen - wat in dit geval niet heeft plaatsgevonden -, tevens acht te slaan op de door verzoeker overlegde getuigenverklaring. Nu het UWV in de klachtafhandeling hier echter aan voorbijging en er in de klachtafhandelingsbrief geen melding van maakte, is de

wijze waarop de klacht door het UWV werd afgehandeld, naast het feit dat verzoeker ten onrechte niet werd gehoord, op dit punt niet zorgvuldig geweest. Door simpelweg te concluderen dat de visie van verzoeker nu eenmaal verschilde van die van de verzekeringsarts en dat daarom geen oordeel kon worden gegeven over de klacht, heeft het UWV te weinig ondernomen om te achterhalen wat er zou hebben plaatsgevonden ten tijde van de spreekuren bij de betrokken verzekeringsarts. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Ten aanzien van het niet nakomen van een toezegging

16. Het vereiste van rechtszekerheid houdt in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens een overheid door die overheid dienen te worden gehonoreerd.

17. In de klachtafhandelingsbrief van 5 december 2008 werd door het UWV toegezegd dat de stafverzekeringsarts graag een nadere toelichting zou willen geven aan verzoeker naar aanleiding van zijn onderzoek. Hiertoe zou hij op korte termijn contact met verzoeker opnemen. Dit is echter niet gebeurd. In de reactie op de klacht van verzoeker heeft het UWV medegedeeld dat de betreffende stafverzekeringsarts heeft aangegeven dat hij vreesde dit simpelweg vergeten te zijn. Het UWV stelde dit zeer te betreuren en achtte dit onderdeel van de klacht dan ook gegrond. Nu het UWV heeft erkend dat zowel ten aanzien van het horen van verzoeker alsmede ten aanzien van het niet nader contact opnemen met verzoeker, de klacht gegrond is, zou het maken van excuses aan verzoeker in de rede hebben gelegen. Het UWV heeft in een reactie aan de Nationale ombudsman aangegeven, hiervoor echter geen aanleiding te zien. Wel werd aangegeven dat mocht verzoeker hiertoe een voorstel doen, dit uiteraard in overweging zou worden genomen. De Nationale ombudsman acht de wijze waarop het UWV de gegrondverklarde klacht heeft afgedaan onvoldoende zorgvuldig. De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

18. Naar aanleiding van een gegrondverklarde klacht moet een bestuursorgaan maatregelen treffen die gelet op de aard van de gedraging waarover is geklaagd, passend zijn. Met andere woorden, op het moment dat het UWV constateerde dat een klacht(onderdeel) gegrond was, had het aan verzoeker moeten laten weten tot welke actie zou worden overgegaan (bijvoorbeeld door het alsnog aanbieden van schriftelijke excuses). Nu het UWV dit heeft nagelaten, oordeelt de Nationale ombudsman dat de klachtafhandeling ook op dit punt niet voldoende zorgvuldig heeft plaatsgevonden. Dit geeft aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

Ten aanzien van de behandelingstermijn van de klacht

Verzoeker klaagt erover dat het UWV hem geen duidelijkheid heeft gegeven over de termijn waarbinnen een reactie op zijn klacht kon worden verwacht. Daarover oordeelt de Nationale ombudsman als volgt:

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

20. Artikel 9: 11 lid 1 Awb (zie Achtergrond onder 2.) bepaalt dat een bestuursorgaan een klacht binnen zes weken afhandelt. In lid 2 van dit artikel staat aangegeven dat het bestuursorgaan de afhandeling voor ten hoogste vier weken kan verdagen, mits van de verdaging schriftelijk mededeling wordt gedaan aan de klager. Het UWV gaf verzoeker bij brief van 9 oktober 2008 aan dat verwacht werd dat het onderzoek binnen drie weken zou worden afgehandeld, maar dat de wettelijke termijn van afhandelen zes weken was. Op 10 november werd verzoeker schriftelijk medegedeeld dat het niet lukte om binnen de termijn van drie weken een reactie te geven op de klacht. Daarbij werd tevens aangegeven dat het UWV zich nu zou richten op de termijn die de Awb voorschrijft voor de afhandeling van de klacht, namelijk zes weken en dat deze termijn eventueel met maximaal vier weken zou kunnen worden verlengd. Het UWV bood daarbij excuses aan voor de vertraging. Naar de mening van de Nationale ombudsman heeft het UWV verzoeker voldoende duidelijkheid over de termijn verschaft. Dat de klacht niet binnen de verwachte termijn van drie weken werd afgehandeld, doet hieraan niet af. Overigens is de klacht afgehandeld binnen de Awb-termijn. De gedraging is behoorlijk.

Conclusie

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

-gegrond:

ten aanzien van de wijze waarop de klacht werd afgehandeld wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerking;

ten aanzien van het niet nakomen van een toezegging wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;

-niet gegrond:

ten aanzien van de behandelingstermijn van de klacht.

Aanbeveling

De Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om verzoeker in een brief zijn excuses aan te bieden.

Bij brief van 18 juni 2010 deelde het UWV de Nationale ombudsman mee de aanbeveling te hebben opgevolgd. De excuusbrief was inmiddels aan verzoeker verzonden.

Onderzoek

Op 30 november 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker en het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Informatieoverzicht

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

De klachtbrief van verzoeker van 3 oktober 2008 aan het UWV.

De brief van 5 december 2008 waarmee het UWV de klacht heeft afgehandeld.

Het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 30 november 2009

De reactie van het UWV van 17 januari 2010 en 22 januari 2010.

De reactie van verzoeker van 8 februari 2010.

Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

Achtergrond

1. Werkafspraken van het UWV betreffende het inzetten van mediation bij bejegeningssklachten (versie april 2007)

"Inleiding De Nationale Ombudsman heeft UWV geadviseerd om bij bejegeningssklachten mediation in te zetten om de klachten op informele wijze op te lossen. Het advies van de

Ombudsman richtte zich in het bijzonder op bejegeningssklachten over verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen. UWV heeft besloten deze werkwijze voor alle bejegeningssklachten in te voeren waarbij de klachtenambassadeur ervoor zorgt dat de hieronder genoemde stappen in het proces worden doorlopen. De klachtenambassadeur zelf is verantwoordelijk voor het organiseren en bewaken van een juiste en tijdige behandeling van de klacht.

Het proces:

- de bejegeningssklacht wordt ontvangen;
- er wordt binnen één week telefonisch contact opgenomen met de klant;
- in dit gesprek wordt besproken wat er aan de hand is;
- samen met de klant worden oplossingsmogelijkheden geïnterviewd;
- is een directe oplossing mogelijk, dan wordt dat gedaan;
- als de klant het wil, wordt er een gesprek georganiseerd tussen de klant, de klachtenambassadeur/een klachtenbehandelaar en een vertegenwoordiger van de uitvoering (eventueel ook de betrokken UWV medewerker);
- het gesprek wordt voorbereid door middel van een voorbespreking;
- het gesprek is gericht op het oplossen van de klacht;
- indien gewenst wordt externe mediation aangeboden, waarbij benadrukt wordt dat het gaat om een onafhankelijke en neutrale gespreksleider die niet aan UWV verbonden is. Voor de klant zijn er geen kosten aan de mediation verbonden;
- de externe mediationvraag wordt aangemeld bij het projectbureau Mediation dat de uitnodiging voor het gesprek en de administratieve afhandeling van het proces verzorgt; - de uitkomst van de mediation wordt uitgevoerd door UWV;
- de klacht is afgehandeld en wordt als zodanig geregistreerd.

Telefoongesprek

Alle klanten die een bejegeningssklacht indienen worden persoonlijk (telefonisch) benaderd binnen één week na ontvangst van de klacht. De klachtenambassadeur of de aangewezen medewerker, bespreekt de klacht met de klant en onderzoekt hoe de klacht kan worden opgelost. Als een directe oplossing mogelijk is wordt deze ook uitgevoerd.

Gesprek

Lukt het niet om telefonisch het probleem op te lossen dan organiseert de klachtenambassadeur een gesprek tussen de klant en een vertegenwoordiger uit de uitvoering. De klachtenambassadeur overlegt met de lijnmanager wie die vertegenwoordiger uit de uitvoering is. Dit gesprek is geen mediation, omdat mediation procesbegeleiding is van een onafhankelijke derde. De mediationvaardigheden die de klachtenambassadeur bezit zijn uiteraard een geschikt hulpmiddel voor de gespreksvoering. Gesprek tussen de klant en de vertegenwoordiger van de uitvoering.

Als de klant in gesprek wil, wordt hij binnen twee weken na het telefonische contact uitgenodigd voor het gesprek op de UWV-locatie. De klachtenambassadeur stuurt de klant een schriftelijke uitnodiging. Voorafgaand aan het gesprek vindt een bespreking van de klacht plaats tussen de klachtenambassadeur en de vertegenwoordiger van de uitvoering. Doel van de voorbespreking:

- zorgen dat de rolverdeling van de betrokkenen bij het gesprek duidelijk is. Is iedereen aanwezig die voor een oplossing van de klacht aanwezig moet zijn;
- onderzoeken of er ondersteuning vanuit inhoudelijke expertise nodig is (bijvoorbeeld door de afdeling Bezwaar en Beroep);
- verkennen van oplossingsrichtingen;
- bepalen van de rest van de afhandeling van de klacht door de klachtenambassadeur.

Mediation

Wanneer de klager aangeeft niet uitsluitend met UWV-medewerkers te willen spreken, kan mediation door een externe mediator worden aangeboden. De procedure voor deze verwijzing loopt via het projectbureau Mediation.(...) De klachtbrief en de contactgegevens van de klant en de betrokken klachtenambassadeur worden doorgestuurd naar het projectbureau Mediation. Het projectbureau selecteert een mediator en bevestigt dit schriftelijk aan alle betrokkenen. De mediator organiseert de bijeenkomst op de UWV-locatie.

De registratie van tijdsbesteding, oplossing van de klacht en de evaluatie van het mediationproces gebeurt door het projectbureau.

Tenslotte

De aanbeveling van de Nationale Ombudsman heeft betrekking op bejegeningssklachten. De hierboven beschreven procedure kan natuurlijk ook ingezet worden wanneer de relatie tussen de klant en UWV om andere redenen is verstoord."

2. Artikel: 9:11 Algemene wet bestuursrecht

1. "Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of -indien afdeling 9.1.3. van toepassing is- binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.
2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft."