



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het UWV WERKbedrijf haar verzoek om schadevergoeding onzorgvuldig heeft afgehandeld.

Tevens klaagt zij over de telefonische (on)bereikbaarheid van de afdeling juridische zaken van het UWV WERKbedrijf.

## Beoordeling

### Algemeen

Verzoekster, een stichting met verschillende vestigingen in Limburg, vroeg voor een aantal werknemers bij het CWI, thans UWV WERKbedrijf, een ontslagvergunning aan.

Verzoeksters hoofdkantoor is gevestigd in Venlo. Daar bevindt zich ook een buitenlocatie van verzoekster. De stichting had nog vestigingen in vier andere gemeenten. Alle locaties staan met hun adres op het briefpapier vermeld. Als eerste het algemene adres met postbusnummer. De buitenlocatie in Venlo staat op het briefpapier met een ander postbusnummer. Het UWV WERKbedrijf correspondeerde met verzoekster via dit tweede postbusnummer. De behandelend medewerker van verzoekster op het algemene adres ontving de verleende ontslagvergunning hierdoor met vertraging.

### I. Bevindingen

1. Op 1 december 2008 vroeg verzoekster voor zeven medewerkers bij het UWV WERKbedrijf een ontslagvergunning aan. Het UWV WERKbedrijf bevestigde de ontvangst van de ontslagaanvragen op 5 december 2008 aan verzoekster op het postbusnummer van de buitenlocatie in Venlo. Een medewerker van deze vestiging stuurde deze reactie op 15 december 2008 door naar het juiste adres van verzoekster.
2. Op 23 december 2008 zond het UWV WERKbedrijf de verweren van de werknemers weer naar het postbusnummer van de buitenlocatie met het verzoek uiterlijk 5 januari 2009 te reageren. Deze post werd op 5 januari 2009 opgehaald en door een medewerker van de buitenlocatie doorgestuurd naar het juiste postbusnummer van verzoekster.
3. De behandelend medewerkster van verzoekster nam telefonisch contact op met het UWV WERKbedrijf en kreeg van de ontslagconsulent uitstel van reactie tot 9 januari 2009. De bevestiging van dit uitstel werd weer naar de buitenlocatie gezonden, omdat in het telefoongesprek de reden voor de trage postbezorging niet ontdekt werd.
4. Op 22 januari 2009 zond het UWV WERKbedrijf de tweede verweren van de werknemers opnieuw naar de buitenlocatie. Deze post werd retour gezonden aan het UWV WERKbedrijf met de melding dat er sprake was van een foutief postbusnummer.

5. Omdat verzoekster wist dat de ontslagcommissie op donderdag 29 januari zou beslissen en zij op vrijdag 30 januari 2009 nog geen bericht had ontvangen, nam zij telefonisch contact op met het UWV WERKbedrijf. Haar contactpersoon was niet bereikbaar. Verzoekster werd doorgeschakeld naar het callcenter (KCC) van het UWV WERKbedrijf. De KCC medewerker had geen inzage in de agenda van de contactpersoon en mocht verzoekster niet doorverbinden met een collega op de UWV-vestiging. Er kon slechts een terugbelverzoek voor de contactpersoon gemaakt worden.

6. De contactpersoon van het UWV WERKbedrijf nam de eerstvolgende werkdag, maandag 2 februari 2009, direct telefonisch contact op met verzoekster. Zij vertelde haar dat de ontslagvergunningen verleend waren en op 29 januari 2009 verzonden naar hetzelfde adres van verzoekster waar de eerdere correspondentie naar toe was gegaan.

7. Verzoekster kon omdat zij na 31 januari 2009 van de ontslagvergunningen kennisnam, de dienstverbanden met de betrokken werknemers pas in februari 2009 opzeggen.

8. Op 2 maart 2009 stelde verzoekster het UWV WERKbedrijf aansprakelijk voor extra loonkosten ad € 11.231,93. Deze loonschade was het gevolg van het feit dat de dienstverbanden door foute adressering en telefonische onbereikbaarheid van de ontslagconsulent eerst per 1 maart 2009 in plaats van per 1 februari 2009 opgezegd konden worden.

9. Het UWV WERKbedrijf wees de schadeclaim af, omdat uit de stukken geen onrechtmatig handelen van het UWV was gebleken. De correspondentie was verzonden naar één van de adressen van verzoekster en zij had op die post gereageerd. Het had volgens het UWV WERKbedrijf op verzoeksters weg gelegen om correctie van de foute adressering te vragen. Ook had zij er zelf op toe kunnen zien dat de post tijdig bij de juiste medewerker van verzoekster terecht was gekomen. Bijvoorbeeld door bij de buitenlocatie te informeren of de post van het UWV WERKbedrijf daar was ontvangen.

Verondersteld werd verder dat verzoekster op 29 januari 2009 al wist dat de ontslagvergunningen verleend waren. Zij had dan ook zonder de schriftelijke bevestiging daarvan al tot opzegging over kunnen gaan.

10. Verzoekster antwoordde hierop dat de foute adressering haar niet bekend was. Zij had op 5 januari 2009 wel telefonisch contact met de ontslagconsulent gehad, maar de reden voor de trage postbezorging was haar toen niet gebleken. Ook gaf zij aan dat zij op 29 januari nog niet wist dat de vergunningen verleend waren. Anders had zij ook niet geprobeerd om dit op 30 januari 2009 telefonisch te achterhalen.

11. Het UWV WERKbedrijf liet in zijn reactie weten de afwijzing van de schadeclaim niet te zullen herzien. Volgens het UWV WERKbedrijf had verzoekster zelf actiever en alerter moeten zijn. Zij had voldoende mogelijkheden gehad om de adressering te corrigeren of er

binnen de organisatie voor te zorgen dat de post tijdig bij de juiste persoon terecht zou komen. Daarmee zou verzoekster schadebeperkend gehandeld hebben. Het onnodig verzuimen van schadebeperkend optreden betekende volgens het UWV dat wanneer dan toch schade intreedt, die schade voor eigen rekening en risico komt.

Dat verzoekster haar contactpersoon 30 januari 2009 niet kon bereiken en er slechts een terugbelnotitie gemaakt kon worden, werd betreurd. Hiervoor vond het UWV WERKbedrijf excuses op zijn plaats. Omdat het wel meer voorkomt dat medewerkers niet aanwezig zijn, had dit volgens het UWV WERKbedrijf voor verzoekster echter ook een signaal moeten zijn om nadere gerichte actie te plegen.

12. Op 6 juli 2009 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman met de vraag om te beoordelen of het UWV WERKbedrijf haar verzoek om een schadevergoeding behoorlijk had behandeld. De bijbehorende stukken zond zij op 15 juli en 24 september 2009. Verzoekster gaf daarbij aan dat zij het meest kwalijke vond dat er op 30 januari 2009 niemand van het UWV WERKbedrijf beschikbaar was om haar inhoudelijk te woord te staan.

13. Daarnaast gevraagd gaf zowel verzoekster als de contactpersoon van het UWV WERKbedrijf aan niet meer te kunnen achterhalen op welk moment precies de correctie van het postadres door verzoekster gevraagd was.

14. Op 24 november 2009 ontving de Nationale ombudsman het ontslagdossier van het UWV WERKbedrijf, waarna het onderzoek naar de klacht van verzoekster op 29 december 2009 geopend werd.

15. Op 15 februari 2010 liet het UWV WERKbedrijf de Nationale ombudsman onder meer weten dat er landelijk na de samenvoeging van het CWI met het UWV op 1 januari 2009 geen verandering in de telefonische dienstverlening/bereikbaarheid was gekomen. De Arbeidsjuridische dienstverlening van het UWV WERKbedrijf (AJD) heeft een eigen algemeen telefoonnummer waarmee direct contact wordt gekregen met een AJD-medewerker van de betreffende vestiging. Het uitgangspunt daarbij is dat binnenkomend telefoonverkeer direct door een ontslagconsulent wordt aangenomen op basis van een rooster of belgroep. Als de ontslagconsulent door teveel binnenkomende telefonie niet direct kan opnemen, vindt er een terugval plaats door middel van doorschakeling naar het KCC. Voor AJD-telefonie is hiertoe in het KCC Rotterdam een eigen belgroep ingericht. Als een AJD-medewerker niet bereikbaar is wordt een elektronisch terugbelverzoek toegezonden aan de betreffende AJD-vestiging of AJD-medewerker. Uiterlijk de eerstvolgende werkdag belt het AJD terug. Deze werkwijze was ook op vrijdag 30 januari 2009 gevolgd.

Naast terugval op het KCC kan een AJD-vestiging ook kiezen voor terugval binnen de eigen vestiging. Mede naar aanleiding van de zaak van verzoekster is op de AJD-vestiging

Maastricht voor terugval op de vestiging gekozen.

16. De betrokken AJD-consulent verklaarde dat zij op de geretourneerde brief van 22 januari 2009 een aantekening van de foutieve adressering had gemaakt. Dit moest volgens haar na 29 januari 2009 zijn gebeurd, anders zou voor toezending van de ontslagbeschikkingen het gewenste postadres gebruikt zijn. Dit zou volgens haar betekenen dat de brief van 22 januari eerst na 29 januari retour was ontvangen door AJD. Als verzoekster het gewenste adres eerder telefonisch aan de consulente bekend had gemaakt, dan had zij dit direct zelf in het registratiesysteem Arcos gewijzigd. Nu de wijziging pas na 29 januari 2009 is doorgevoerd ging de consulent ervan uit dat de correctie van het postbusnummer niet voor 29 januari is verzocht.

De keuze voor het postbusnummer van de nevenvestiging kwam vermoedelijk doordat dit adres in een eerdere ontslagprocedure was gebruikt en ingevoerd in Arcos. Op het briefpapier van verzoekster staat niet in hoeverre de brief afkomstig is van een specifiek adres en dit is ook nooit in de correspondentie tussen verzoekster en AJD aangegeven. AJD heeft steeds consequent hetzelfde adres gebruikt en daarop ook telkens reactie verkregen. AJD mocht er dan ook volgens het UWV op vertrouwen dat het gehanteerde adres juist was.

17. In reactie op het antwoord van het UWV liet verzoekster de Nationale ombudsman weten dat zij de exacte datum van het telefonisch contact met de ontslagconsulent over de adressering niet meer wist. Het laatste telefoongesprek met de contactpersoon had plaatsgevonden naar aanleiding van het terugbelverzoek van 30 januari.

Daarnaast was zij er zeker van afzonderlijk over de brief van 22 januari door de contactpersoon gebeld te zijn. Dat moest dan volgens haar voor 29 januari zijn geweest.

Ook al stonden beide adressen op haar briefpapier, het lag toch niet voor de hand om het adres van de buitenlocatie en niet het algemene adres te gebruiken, zo merkte zij op.

18. In reactie op aanvullende vragen liet het UWV de Nationale ombudsman nog het volgende over de terugbelprocedure bij AJD-vragen weten:

"De richtlijn is dat de medewerker van het KCC aan de beller vraagt of deze in een lopende ontslagzaak belt of dat het om een algemene vraag gaat. Als het gaat om een lopende ontslagzaak en de beller komt binnen via een algemeen nummer, dan wordt de beller doorverbonden met de behandelend medewerker. Als deze niet bereikbaar is op dat moment, dan wordt een terugbelverzoek op naam van de behandelend medewerker gemaakt. Als de beller de behandelend medewerker via diens rechtstreekse doorkiesnummer heeft gebeld en daar niet op bereikbaar is, dan vindt er een terugval plaats op het KCC. De medewerker KCC maakt dan direct een terugbelverzoek op naam van de behandelend medewerker. Het doorkiesnummer met de naam van de behandelend

medewerker vermeldt AJD standaard in de correspondentie.

De terugbelverzoeken lopen via een daartoe bestaand kantoorstelsel (Sonar) en staan in een zogenoemde groepsmap voor de betreffende AJD-vestiging. Deze is voor elke medewerker en de manager toegankelijk. Het terugbelverzoek dient uiterlijk de volgende werkdag te worden beantwoord door de behandelend medewerker. Bij een langere afwezigheid draagt de behandelend medewerker (of de manager) zorg voor een adequate opvang. Per AJD-vestiging is er een contactpersoon die de tijdigheid van de behandeling van de terugbelverzoeken bewaakt en zo nodig hierop inspringt. De instructie is verder dat niet mag worden geprobeerd om door te verbinden aan een collega."

Volgens het UWV was in de zaak van verzoekster conform deze instructie gehandeld.

Het UWV gaf verder aan dat het KCC niet beschikt over een overzicht van de werkdagen per medewerker. Dat zou ook niet nodig zijn, omdat de geldende instructie afdoende is. Een meeromvattend stelsel zou daarnaast niet praktisch in te regelen zijn. Enerzijds vanwege de omvang van de organisatie en anderzijds vanwege de zeer hoge arbeidsintensiviteit en kostbaarheid om een dergelijk stelsel werkbaar te houden. Om een goede telefonische bereikbaarheid te borgen is daarom de instructie opgesteld dat de behandelend medewerker uiterlijk de volgende werkdag een terugbelverzoek dient te behandelen.

## **II. Beoordeling**

### 1. Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van de AJD

19. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat overheidsinstanties hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit houdt in dat een bestuursorgaan dat regelmatig te maken heeft met spoedeisende zaken waarin grote belangen spelen, adequate maatregelen treft om snel telefonisch contact tussen de betrokken burger en een inhoudsdeskundige mogelijk te maken.

20. Een werkgever die het dienstverband met een werknemer wil opzeggen heeft voorafgaand toestemming nodig van het UWV (zie Achtergrond onder 1). Nadat de toestemming is verkregen kan het dienstverband met de werknemer rechtsgeldig worden opgezegd. De werkgever moet in het algemeen opzeggen tegen het einde van de maand met inachtneming van de juiste opzegtermijn (zie Achtergrond onder 2). Voor een werkgever is het van belang dat een ontslagbesluit van het UWV aan het einde van maand genomen, hem in die zelfde maand nog bereikt. Krijgt de werkgever het besluit in de volgende maand, dan kan hij het dienstverband met de werknemer eerst tegen het einde van die volgende maand rechtsgeldig opzeggen. Het dienstverband en de

loonbetalingsverplichting loopt dan een maand langer door. Zeker bij een ontslag op bedrijfseconomische gronden voor meerdere werknemers is het voor een werkgever dan ook van groot belang dat hij de ontslagvergunning krijgt in de maand dat het ontslagbesluit genomen wordt.

21. Het UWV is zich hier ook van bewust. Bij de samenvoeging van het CWI met het UWV op 1 januari 2009 is landelijk bij terugbelverzoeken voor AJD daarom gekozen voor een werkwijze die afwijkt van de algemene regeling van het KCC.

22. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat deze landelijke regeling voor de situatie van verzoekster geen adequate voorziening biedt. Volgens de regeling bij een lopende ontslagzaak werd er voor verzoekster die op de laatste werkdag van de maand via het rechtstreekse telefoonnummer met de ontslagconsulent belde, een terugbelverzoek gemaakt voor de consulent die op die dag (parttime) vrij was. Dit laatste was noch bij de KCC medewerker noch bij de behandelend medewerkster van verzoekster bekend. Conform de regeling belde de consulent de volgende werkdag, die in de nieuwe maand lag, terug. Daardoor werd de ontslagdatum met een maand uitgesteld. Als de KCC medewerker de agenda's gekend had, dan had verzoekster geadviseerd kunnen worden om zelf het algemene telefoonnummer van de AJD vestiging nog eens te bellen om in contact te komen met een collega van de betrokken ontslagconsulent. Deze had het besluit van de ontslagcommissie wel kunnen meedelen. Verzoekster had dan nog in januari de dienstverbanden kunnen opzeggen.

23. Ook de betrokken vestiging heeft zich naar aanleiding van de klacht van verzoekster gerealiseerd dat de landelijke terugbelregeling met terugval op het KCC voor AJD geen adequate voorziening is. Terugbelverzoeken vallen daar niet meer terug op het KCC maar op de vestiging zelf. Binnen de vestiging kan beoordeeld worden op welk moment wordt teruggebeld. Dezelfde dag door een collega in een spoedeisend geval als het onderhavige, of de volgende werkdag door de behandelend ontslagconsulent als de zaak niet spoedeisend is. De Nationale ombudsman heeft geconstateerd dat de thans op vestiging Maastricht gekozen wijze van terugval voor AJD een betere oplossing biedt dan terugval op het KCC. Dit geeft reden om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

De gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## 2. Ten aanzien van de behandeling van de schadeclaim

24. Het redelijkheidvereiste houdt in dat overheidsinstanties de in het geding zijnde belangen tegen elkaar afwegen en dat de uitkomst hiervan niet onredelijk is. Dit houdt in dat het bestuursorgaan een coulante houding hanteert ten aanzien van een schadeclaim wanneer de burger mede door onvolkomenheden in de organisatie van het bestuursorgaan schade ondervindt.

25. Het UWV heeft het verzoek om schadevergoeding van verzoekster afgewezen, omdat de post naar een op het briefpapier van verzoekster vermeld postbusnummer werd verzonden en verzoekster op deze post ook telkens reageerde. Ook had verzoekster nooit specifiek aangegeven naar welk postadres de correspondentie verzonden had moeten worden. Zij had schadebeperkend kunnen werken door tijdig het gewenste postadres aan het UWV door te geven of door binnen haar organisatie er voor te zorgen dat de post tijdig bij de juiste persoon terecht kwam. Voor het niet dezelfde dag terugbellen vond het UWV excuses wel op zijn plaats, maar vond het ook dat van verzoekster meer gerichte actie verwacht had mogen worden.

26. De Nationale ombudsman kan de redenering van het UWV op het punt van het gebruik van een niet gewenst postbusnummer volgen. Hij merkt daarbij wel op dat de keuze van het UWV om gebruik te maken van een postbusnummer van een buitenlocatie en niet het eerste postbusnummer van het algemene adres, hem niet logisch voorkomt. Aan de andere kant meent hij dat verzoekster ook alerter had kunnen reageren. Van het begin af aan bleek dat de UWV post veel later werd ontvangen dan in Nederland gebruikelijk is. Gelet op het grote belang dat in de gevoerde correspondentie besloten lag had controle door verzoekster van het gebruikte postadres voor de hand gelegen en ook van haar verwacht mogen worden.

Uit het onderzoek van de Nationale ombudsman is niet gebleken dat verzoekster het gewenste postadres vóór de besluitvorming van de ontslagcommissie op 29 januari 2009 aan het UWV bekend gemaakt heeft. De betrokken medewerkers van verzoekster en het UWV gaven beiden aan dat er naar aanleiding van de retour gezonden brief van 22 januari 2009 over de onjuiste adressering telefonisch contact is geweest. Over het tijdstip waarop dit contact plaatsvond verschillen zij van mening. De Nationale ombudsman merkt daarbij wel op dat het uit het oogpunt van zorgvuldigheid gewenst is dat van een dergelijk telefooncontact in het dossier aantekening gemaakt wordt, hetgeen in dit geval niet is gedaan.

27. Wat betreft de reactie van het UWV op het niet op dezelfde dag terugbellen door een AJD collega van de behandelend medewerker is de Nationale ombudsman van oordeel dat deze niet behoorlijk is. Weliswaar vindt het UWV excuses hiervoor op zijn plaats, maar die excuses worden tegelijkertijd afgezwakt door de daaropvolgende opmerkingen. Omdat het nu eenmaal wel vaker voorkomt dat medewerkers vrij zijn had verzoekster meer gerichte actie moeten ondernemen. Verzoekster had die gerichte actie juist geprobeerd door de KCC medewerker te bewegen om haar door te verbinden met een collega op de AJD-vestiging. De KCC medewerker had echter de instructie om niet met de AJD-vestiging door te verbinden en mocht geen algemeen terugbelverzoek voor de AJD maken.

Hierboven is al aangegeven dat ook de Nationale ombudsman in dit geval de gehanteerde terugbelregeling geen adequate voorziening vindt. Gelet hierop is de Nationale ombudsman van oordeel dat het UWV het verzoek om schadevergoeding niet op een



behoorlijke wijze heeft afgehandeld. Nu de door verzoekster geleden loonschade mogelijk voorkomen had kunnen worden door een adequatere terugbelvoorziening, had van het UWV een meer coulante opstelling verwacht mogen worden dan het volledig afwijzen van een vergoeding zonder in te gaan op de tekortkoming in het gehanteerde terugbelsysteem. De Nationale ombudsman ziet dan ook reden om op dit punt een aanbeveling te doen. Hij merkt daarbij wel op dat verzoekster zijns inziens haar schade in eerste instantie had kunnen voorkomen door alerter te reageren op de trage postbezorging, maar geprobeerd heeft dat via telefonisch contact alsnog te doen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## **Conclusie**

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

- gegrond ten aanzien van de klacht over de telefonische bereikbaarheid wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.
- gegrond ten aanzien van de wijze waarop het verzoek om schadevergoeding is behandeld wegens strijd met het redelijkheidsvereiste;

## **Aanbeveling**

De Nationale ombudsman geeft de Raad van Bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen in overweging om:

- 1) bij terugbelverzoeken voor Arbeidsjuridische Dienstverlening-vestigingen te bezien of landelijke invoering van de door de vestiging Maastricht gekozen werkwijze gevolgd kan worden.
- 2) met verzoekster in overleg te treden om een redelijke compensatie overeen te komen, waarbij ieders aandeel in het ontstaan van deze situatie meegewogen wordt.

Bij brief van 13 augustus 2010 deelde het UWV de Nationale ombudsman mee de aanbeveling om met verzoekster in overleg te treden over een redelijke compensatie op te volgen. Ook zal het UWV nagaan of de de door de vestiging Maastricht gekozen werkwijze gevolgd kan worden wat betreft de telefonische bereikbaarheid van de AJD-vestigingen.

## **Onderzoek**

Op 15 juli 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van Stichting M. te Venlo, met een klacht over een gedraging van het UWV WERKbedrijf te Maastricht.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, 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.

Tijdens het onderzoek kregen het UWV WERKbedrijf en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

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.

Verzoekster berichtte dat het verslag haar geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

#### Informatieoverzicht

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

1. Het ontslagdossier van de zeven ontslagaanvragen van 1 december 2008.
2. De aansprakelijkstelling van 2 maart 2009 van verzoekster.
3. De afwijzing van de schadeclaim door het UWV van 29 april 2009.
4. De reactie van verzoekster aan het UWV van 15 mei 2009.
5. De reactie van het UWV van 11 juni 2009.
6. De e-mails met de klacht van verzoekster van 6 en 15 juli en 24 september 2009 aan de Nationale ombudsman.
7. Telefonisch contact met de betrokken ontslagconsulent op 15 oktober 2009.
8. De schriftelijke verklaring van 1 februari 2010 van de ontslagconsulent.
9. De reactie van het UWV van 15 februari 2010 aan de Nationale ombudsman.
10. De brief van verzoekster van 3 maart 2010 aan de Nationale ombudsman.
11. De brief van 25 maart 2010 van het UWV aan de Nationale ombudsman.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

### 1. Artikel 6, lid 1, Buitengewoon besluit arbeidsverhoudingen 1945

"De werkgever behoeft voor de opzegging van de arbeidsverhouding voorafgaande toestemming van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen."

### 2. Artikel 672, lid 1, Burgerlijk Wetboek

"Opzegging geschiedt tegen het einde van de maand, tenzij bij schriftelijke overeenkomst of door het gebruik een andere dag daarvoor is aangewezen."