



Rapport

Datum: 6 juni 2002

Rapportnummer: 2002/184

Klacht

Verzoeker klaagt over de afhandeling van de namens hem ingediende klachtbrief van 17 mei 2001 door Gak Nederland BV, vestiging Amsterdam. Met name klaagt hij erover dat het Gak:

in de brief van 18 juni 2001 niet is ingegaan op zijn klacht over de bejegening van hem en zijn moeder door een bij naam genoemde medewerkster;

in deze brief geen zorgvuldige motivering heeft opgenomen en

hem niet in de gelegenheid heeft gesteld om over zijn klacht te worden gehoord.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoeker was van 1 mei 1995 tot en met 31 maart 1999 werkzaam als operator dupliceren. Met ingang van 1 april 1999 werd zijn arbeidsovereenkomst ontbonden door de kantonrechter. Per 3 mei 1999 kreeg verzoeker recht op een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW): eerst gedurende maximaal negen maanden een loongerelateerde uitkering en vervolgens gedurende maximaal twee jaar een vervolgutkering. In die periode moest verzoeker voldoen aan een sollicitatieplicht, daarvan regelmatig bewijzen overleggen aan de uitkeringsinstantie en maandelijks langskomen voor een gesprek. In november 1999 ging dit mis: omdat verzoeker niet was verschenen werd zijn uitkering stopgezet. Verzoeker nam toen telefonisch contact op met UWV Gak om te vertellen dat er sprake was van een misverstand, aangezien hij zich had afgemeld voor die afspraak. Dit werd volgens verzoeker door mevrouw K. van de afdeling WW van UWV Gak ontkend. Toen verzoeker vervolgens bij het kantoor van UWV Gak langs ging om de zaak uit te leggen en te woord werd gestaan door een collega van mevrouw K. kwam deze collega een telefoonnotitie van verzoekers afmelding in het dossier tegen. De betaling van de uitkering kon vervolgens weer worden hervat.

2. Krachtens een uitspraak van de Rechtbank te Amsterdam werd verzoeker met ingang van 3 december 1999 onder bewind gesteld met de heer C. (advocaat te Amsterdam) als bewindvoerder. De bewindvoerder heeft kort na het vonnis van de rechtbank UWV Gak hiervan in kennis gesteld.

3. Omstreeks 13 maart 2000 verzocht verzoeker aan mevrouw K. om hem een werkbriefje toe te zenden aangezien hij noch zijn bewindvoerder een exemplaar had ontvangen. Mevrouw K. zou volgens verzoeker van hem verlangd hebben dat hij de gevraagde informatie persoonlijk zou geven en zond daartoe dezelfde dag naar het huisadres van verzoeker een duplicaat werkbriefje. Ze schreef er onder meer op dat het originele

werkbriefje door verhuizing niet was ontvangen en dat verzoeker postadreswijzigingen moest doorgeven. Verzoeker vulde in (op deel A) dat hij het sollicitatieoverzicht al had ingeleverd en vermeldde op het wijzigingsformulier van het werkbriefje (deel B) het adres van zijn bewindvoerder met als ingangsdatum 14 maart 2000. Beide formulieren werden op 16 maart 2000 door UWV Gak ontvangen. Mevrouw K. vroeg vervolgens op 20 maart 2000 met een `Werkbriefje WW retour' enkele ontbrekende gegevens op bij verzoeker op het adres van de bewindvoerder. Het ging daarbij om het sollicitatieoverzicht omdat het originele werkbriefje nooit was ontvangen en om zijn telefoonnummer omdat het opgegeven telefoonnummer van zijn advocaat bleek te zijn. De bewindvoerder heeft vervolgens telefonisch contact gehad met mevrouw K. om nadere uitleg te geven.

4. Op 6 juni 2000 zond UWV Gak aan verzoeker (op het adres van de bewindvoerder) een beslissing waarin hem werd meegedeeld dat zijn WW-uitkering over de periode van 1 tot 15 mei 2000 was stopgezet in verband met een ziekmelding en dat hij bij vragen contact kon opnemen met mevrouw K. Toen hij dit laatste deed wilde mevrouw K., volgens verzoeker, hem niet te woord staan en toen verzoekers moeder het probeerde werd het gesprek, volgens verzoeker, abrupt door mevrouw K. beëindigd.

5. Met ingang van 15 januari 2001 werd verzoekers WW-uitkering beëindigd in verband met werkaanvaarding. Bij brief van 20 maart 2001 deelde UWV Gak aan verzoeker mede dat er geconstateerd was dat hij een te hoog bedrag aan uitkering had ontvangen. Dit hield verband met het feit dat er op 26 januari 2000 door UWV Gak een betaling was overgeboekt, verzoeker had doorgegeven dat het betreffende rekeningnummer was opgeheven en de betaling op 3 februari 2000 nogmaals, maar nu naar een nieuw rekeningnummer was overgemaakt. Volgens UWV Gak was verzoeker zijn informatieplicht niet nagekomen omdat hij had nagelaten aan UWV Gak te berichten dat het opgeheven rekeningnummer ten tijde van de overboeking nog bestond en omdat hij had verzuimd na ontvangst van de tweede betaling één van die betalingen terug te storten. Hierdoor had hij een dubbele betaling ontvangen.

6. Met een eerste beslissing van 21 maart 2001 werd verzoeker meegedeeld dat één van de betalingen over de periode van 13 december 1999 tot en met 9 januari 2000 van hem werd teruggevorderd omdat deze onverschuldigd was betaald. Met een tweede beslissing van 21 maart 2001 werd verzoeker meegedeeld dat hem een boete van f 300 was opgelegd wegens overtreding van de inlichtingenplicht. Verzoekers gemachtigde heeft bij brief van 18 april 2001 tegen beide besluiten bezwaar aangetekend en de gronden van dit bezwaar bij brief van 17 mei 2001 aan UWV Gak meegedeeld. Op 5 juli 2001 heeft er in het kader van de bezwaarprocedure een hoorzitting plaatsgevonden. De beslissing op het bezwaar werd op 20 juli 2001 aan verzoeker(s gemachtigde) gezonden en was, voor zover gericht tegen het terugvorderingsbesluit, ongegrond en, voor zover gericht tegen de boeteoplegging, gegrond omdat UWV Gak de mening van verzoekers gemachtigde deelde dat verzoeker in verband met de onder bewindstelling niet op de hoogte kon zijn van de storting op het oude rekeningnummer.

7. Tussentijds had verzoekers gemachtigde op 17 mei 2001 bij de directeur van UWV Gak, kantoor Amsterdam, een klacht ingediend. Hij klaagde in deze brief over het onbetamelijke gedrag van mevrouw K., die verzoeker tijdens diens telefonische contacten in het kader van de inlichtingenplicht, consequent onbeschoft behandeld zou hebben waardoor het niet mogelijk zou zijn op een normale wijze te communiceren. De gemachtigde gaf in zijn klachtbrief als voorbeelden het incident met het stopzetten van de uitkering in november 1999 toen verzoeker volgens UWV Gak zonder afmelding niet op een afspraak zou zijn verschenen én het incident van de dubbele betaling van januari 2000 toen verzoeker een nieuw bankrekeningnummer had opgegeven.

8. UWV Gak gaf in zijn antwoordbrief van 18 juni 2001 aan dat er een onderzoek naar de klacht van verzoeker was ingesteld en dat daaruit was gebleken dat verzoeker verschillende afspraken om werkbriefjes in te leveren niet was nagekomen. Ook gaf UWV Gak uitleg over de gang van zaken met betrekking tot het nieuwe rekeningnummer en de als gevolg daarvan verrichte dubbele betaling in januari 2000. Volgens UWV Gak handelde mevrouw K. correct toen zij één van de betalingen terugvorderde en een boete oplegde wegens het niet nakomen van de inlichtingenplicht. Na het verzenden van deze beide beslissingen van 21 maart 2001 heeft verzoeker volgens UWV Gak telefonisch contact gehad met mevrouw K. omdat hij het niet eens was met de gang van zaken. Om geen discussie te laten ontstaan heeft mevrouw H. dit telefoongesprek van mevrouw K. overgenomen en later op dezelfde wijze verzoekers moeder te woord gestaan. UWV Gak gaf tenslotte nog aan dat het de stelling van de gemachtigde over het gedrag van mevrouw K. ten zeerste betreunde en dat mevrouw K. bij UWV Gak bekend stond als een medewerkster die altijd zeer cliëntgericht te werk ging.

9. De reactie van UWV Gak van 18 juni 2001 was voor verzoekers gemachtigde aanleiding om op 12 september 2001 een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman. In die brief klaagt de gemachtigde over de wijze van afhandeling van zijn bij UWV Gak ingediende klachtbrief van 17 mei 2001. Met name klaagt hij erover dat UWV Gak in zijn brief van 18 juni 2001 niet is ingegaan op de klacht over de bejegening door mevrouw K., in de brief (daardoor) geen zorgvuldige motivering heeft opgenomen en hem niet in de gelegenheid heeft gesteld over zijn klacht te worden gehoord.

II. Ten aanzien van het feit dat UWV Gak in zijn brief van 18 juni 2001 niet is ingegaan op de klacht over de bejegening van verzoeker en zijn moeder door een bij naam genoemde medewerkster

1. In de brief van 18 juni 2001 is UWV Gak niet ingegaan op de bejegeningklacht. UWV Gak heeft in het begin van de brief naar voren gebracht dat alle communicatie via correspondent mevrouw W. verliep; verderop geeft UWV Gak aan dat mevrouw K. als behandelend medewerkster wel degelijk een belangrijke rol speelde. Op het eerste door verzoekers gemachtigde genoemde incident is UWV Gak in het geheel niet ingegaan. Met betrekking tot het tweede incident is UWV Gak voorbij gegaan aan het (toen mogelijk nog

niet bekende) standpunt van de afdeling Bezwaar en beroep van UWV Gak die het bezwaar tegen de boeteoplegging bij beslissing van 20 juli 2001 gegrond heeft verklaard omdat verzoeker in verband met de onder bewindstelling niet op de hoogte kon zijn van de storting op het oude rekeningnummer. Dat er blijkbaar wel problemen waren in de communicatie tussen verzoeker en mevrouw K. heeft UWV Gak zelf aangegeven met de zinsnede "om geen discussie te laten ontstaan is het gesprek overgenomen door mevrouw H. die het gesprek vanaf het begin gevolgd had".

2. Ook in de reactie van UWV Gak van 13 november 2001 aan de Nationale ombudsman wordt niet verder ingegaan op de bejegeningklacht dan dat mevrouw K. het geschetste beeld van de gesprekken met verzoeker en zijn moeder in het geheel niet herkende. In de aanvullende reactie van UWV Gak van 22 februari 2002 heeft UWV Gak aangevoerd dat mevrouw K. zich de letterlijke bewoordingen van de gesprekken met verzoeker en zijn moeder uiteraard niet meer kon herinneren maar zij zou nooit tegen een klant gezegd hebben dat zijn reactie een leugen is, maar wel dat de verstrekte informatie niet klopte. Verzoeker kon volgens UWV Gak daaruit mogelijk zelf het gevoel hebben gekregen voor leugenaar te worden uitgemaakt. Volgens UWV Gak is mevrouw K. steeds de behandelend medewerker geweest, maar omdat zij in de voorliggende periode ook ziek is geweest zijn er ook andere medewerkers geweest die voor haar hebben waargenomen.

3. Als een verzoeker bij een bestuursorgaan een klacht indient over de bejegening door een medewerker van dat bestuursorgaan, zal dat bestuursorgaan op die klacht moeten reageren. In het geval dat zo'n bejegeningklacht vragen oproept of dat het bestuursorgaan geconfronteerd wordt met tegengestelde standpunten, kan het bestuursorgaan één en ander verduidelijkt krijgen door de verzoeker uit te nodigen voor een hoorzitting. Zover is het in de zaak van verzoeker niet gekomen: UWV Gak komt in zijn brief van 18 juni 2001 niet verder dan dat de stelling van de gemachtigde over het gedrag van mevrouw K. ten zeerste wordt betreurd en dat mevrouw bekend staat als een medewerkster die altijd zeer cliëntgericht te werk gaat. Dit is echter niet voldoende om te kunnen spreken van een zorgvuldige klachtafhandeling.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van het feit dat UWV Gak in zijn brief van 18 juni 2001 geen zorgvuldige motivering heeft opgenomen

Ingevolge artikel 9:12, eerste lid (zie Achtergrond, onder 1.), van de Algemene wet bestuursrecht stelt het bestuursorgaan 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. Het enkele feit dat UWV Gak niet is ingegaan op de bejegeningklacht over mevrouw K. geeft al aan dat een zorgvuldige motivering achterwege is gebleven.

De onderzochte gedraging is in zoverre evenmin behoorlijk.

IV. Ten aanzien van het feit dat UWV Gak verzoeker niet in de gelegenheid heeft gesteld om over zijn klacht te worden gehoord

1. Als UWV Gak verzoeker en/of zijn gemachtigde had uitgenodigd voor een hoorzitting, zouden zij tijdens die zitting wellicht bij UWV Gak bestaande onduidelijkheden (over de bejegeningkwestie) hebben kunnen wegnemen. UWV Gak heeft verzoeker echter niet voor een hoorzitting uitgenodigd omdat er toepassing werd gegeven aan het gestelde onder 6 punt 3 van de Klachtenregeling van Gak Nederland BV (zie Achtergrond, onder 2.) en verzoekers gemachtigde bij het indienen van de klacht niet had aangegeven voor een hoorzitting te willen worden uitgenodigd. In die regeling staat dat klager op eigen verzoek of op verzoek van UWV Gak zijn klacht mondeling kan toelichten. De regeling is op dit punt in strijd met gestelde in artikel 9:10, eerste lid (zie Achtergrond, onder 1.), van de Algemene wet bestuursrecht waar staat dat het bestuursorgaan klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid stelt te worden gehoord. Dat is in het geval van verzoeker ten onrechte niet gebeurd en het initiatief voor het geen doorgang laten vinden van de hoorzitting heeft UWV Gak bij zichzelf gelaten zonder dat verzoekers gemachtigde daarin is gekend.

2. Het is de Nationale ombudsman bekend dat de Klachtenregeling van Gak Nederland BV op het punt van het "horen" niet in overeenstemming is met de Algemene wet bestuursrecht. Gak Nederland BV is per 1 januari 2002 opgegaan in het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), dat met een eigen klachtenregeling zal komen die wel past binnen de kaders van de wet.

3. Verzoekers gemachtigde is niet door UWV Gak in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten en UWV Gak heeft evenmin in de beslissing op de klacht een overweging gewijd aan de reden van het geen doorgang laten plaatsvinden van die hoorzitting. Dit is niet juist.

De onderzochte gedraging is op dit punt ook niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Gak te Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 14 september 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer P. te Amsterdam, ingediend door de heer mr. R.M. Stomp, advocaat te Amsterdam, met

een klacht over een gedraging van UWV Gak (tot 1 januari 2002: Gak Nederland BV) te Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (tot 1 januari 2002: het Landelijk instituut sociale verzekeringen) te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd UWV Gak te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Tevens werden zowel aan UWV Gak als verzoeker een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Zowel UWV Gak als verzoeker deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker was van 1 mei 1995 tot en met 31 maart 1999 werkzaam als operator dupliceren. Met ingang van 1 april 1999 werd zijn arbeidsovereenkomst ontbonden door de kantonrechter. Per 3 mei 1999 kreeg verzoeker recht op een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW): eerst gedurende maximaal negen maanden een loongerelateerde uitkering en vervolgens gedurende maximaal twee jaar een vervolgutkering. In die periode moest verzoeker voldoen aan een sollicitatieplicht, daarvan regelmatig bewijzen overleggen aan de uitkeringsinstantie en maandelijks langskomen voor een gesprek. In november 1999 ging dit mis: omdat verzoeker niet was verschenen werd zijn uitkering beëindigd. Verzoeker nam toen telefonisch contact op met UWV Gak om te vertellen dat er sprake was van een misverstand, aangezien hij zich afgemeld had voor die afspraak. Dit werd volgens verzoeker door mevrouw K. van de afdeling WW van UWV Gak ontkend. Toen verzoeker vervolgens bij het UWV Gak langs ging om de zaak uit te leggen en te woord werd gestaan door een collega van mevrouw K., kwam deze collega een telefoonnotitie van verzoekers afmelding in het dossier tegen. De betaling van de uitkering kon vervolgens weer hervat worden.

2. Krachtens een uitspraak van de Rechtbank te Amsterdam werd verzoeker met ingang van 3 december 1999 onder bewind gesteld met de heer C. (advocaat te Amsterdam) als bewindvoerder. De bewindvoerder had kort na het vonnis van de rechtbank UWV Gak hiervan in kennis gesteld.

3. Omstreeks 13 maart 2000 verzocht verzoeker aan mevrouw K. om hem een werkbriefje toe te zenden aangezien hij noch zijn bewindvoerder een exemplaar had ontvangen. Mevrouw K. zou volgens verzoeker van hem hebben verlangd dat hij de gevraagde informatie persoonlijk zou geven en zond daartoe dezelfde dag naar het huisadres van verzoeker een duplicaat werkbriefje. Ze schreef er onder meer op dat het originele werkbriefje door verhuizing niet was ontvangen en dat verzoeker postadreswijzigingen moest doorgeven. Verzoeker vulde op deel A van het werkbriefje in dat hij het sollicitatieoverzicht al had ingeleverd en vermeldde op het wijzigingsformulier van het werkbriefje (deel B) het adres van zijn bewindvoerder met als ingangsdatum 14 maart 2000. Beide formulieren werden op 16 maart 2000 door UWV Gak ontvangen. Mevrouw K. vroeg vervolgens op 20 maart 2000 met een 'Werkbriefje WW retour' enkele ontbrekende gegevens op bij verzoeker op het adres van de bewindvoerder. Het ging daarbij om het sollicitatieoverzicht omdat het originele werkbriefje nooit was ontvangen en om verzoekers telefoonnummer omdat het opgegeven telefoonnummer van zijn advocaat bleek te zijn. De bewindvoerder had vervolgens telefonisch contact met mevrouw K. om nadere uitleg te geven.

4. Op 6 juni 2000 zond UWV Gak aan verzoeker (op het adres van de bewindvoerder) de volgende beslissing:

"U hebt ons laten weten dat u sinds 01-05-00 ziek bent. Daarom wordt uw ww-uitkering met ingang van deze dag beëindigd.

Wij hebben uw ziekmelding doorgegeven aan onze afdeling Arbeidsgeschiktheid. Deze afdeling zal u inlichten over uw recht op een zw-uitkering.

U hebt ons ook laten weten dat u sinds 15 mei 2000 weer beter bent. Daarom wordt uw ww-uitkering met ingang van deze dag weer voortgezet.

Uw ziekte heeft geen invloed op de duur van uw ww-uitkering.

Als u nog vragen hebt, kunt u contact opnemen met Mevr. K. Het telefoonnummer staat boven aan deze brief..."

5. Inhakend op de laatste alinea in de beslissing van 6 juni 2000 zocht verzoeker vanwege enkele vragen contact met mevrouw K., maar deze wilde hem volgens verzoeker niet aanhoren. Daarop probeerde de moeder van verzoeker in gesprek te komen met mevrouw K. die vervolgens het gesprek abrupt zou hebben beëindigd.

6. Met ingang van 15 januari 2001 werd verzoekers WW-uitkering beëindigd in verband met werkaanvaarding. Bij brief van 20 maart 2001 deelde UWV Gak aan verzoeker mede dat er geconstateerd was dat hij een te hoog bedrag aan uitkering had ontvangen. Dit hield verband met het feit dat er op 26 januari 2000 door UWV Gak een betaling was verricht, verzoeker had doorgegeven dat het betreffende rekeningnummer was opgeheven en de betaling op 3 februari 2000 nogmaals, maar nu naar een nieuw rekeningnummer was overgemaakt. Volgens UWV Gak was verzoeker zijn informatieplicht niet nagekomen omdat hij had nagelaten aan UWV Gak te berichten dat het opgeheven rekeningnummer ten tijde van de overboeking nog bestond en omdat hij had verzuimd na ontvangst van de tweede betaling één van die betalingen terug te storten. Hierdoor had hij een dubbele betaling ontvangen.

7. Met een eerste beslissing van 21 maart 2001 (I) werd verzoeker meegedeeld dat één van de betalingen over de periode van 13 december 1999 tot en met 9 januari 2000 van hem werd teruggevorderd omdat deze onverschuldigd was betaald. Met een tweede beslissing van 21 maart 2001 (II) werd verzoeker meegedeeld dat hem een boete van f 300 was opgelegd wegens overtreding van de inlichtingenplicht. Verzoekers gemachtigde tekende bij brief van 18 april 2001 tegen beide besluiten bezwaar aan en zond de gronden van dit bezwaar bij brief van 17 mei 2001 aan UWV Gak. Op 5 juli 2001 vond er in het kader van de bezwaarprocedure een hoorzitting plaats. De beslissing op het bezwaar werd op 20 juli 2001 aan verzoeker(s) gemachtigde) gezonden en was, voor zover gericht tegen het terugvorderingsbesluit, ongegrond en, voor zover gericht tegen de boeteoplegging, gegrond omdat UWV Gak de mening van verzoekers gemachtigde deelde dat verzoeker in verband met de onder bewindstelling niet op de hoogte kon zijn van de storting op het oude rekeningnummer.

8. Tussentijds had verzoekers gemachtigde op 17 mei 2001 bij de directeur van UWV Gak, kantoor Amsterdam, de volgende klacht ingediend:

“...Hierbij dien ik, namens cliënt, (verzoeker; N.o.), een klacht in tegen het onbetamelijke gedrag van mevrouw K. werkzaam bij uw instelling (...).

Cliënt heeft vele malen telefonisch contact met mevrouw gehad, in het kader van de mededelingsverplichting van uitkeringsgerechtigden, maar werd consequent zeer onbeschoft behandeld.

Cliënt heeft, toen hij ontdekte dat communicatie van enig niveau niet mogelijk bleek, zijn moeder laten bellen, maar ook deze werd consequent onbeschoft te woord gestaan.

Mevrouw H. en mevrouw W. werkzaam bij hetzelfde kantoor zijn op de hoogte gebracht.

Een kenmerkend incident is die waarbij cliënt navraag deed bij mevrouw K. over de inhouding van zijn WW uitkering. Mevrouw meldde toen dat cliënt nooit op een bepaalde

afspraken was gekomen waarbij cliënt aanvoerde dat hij zich officieel had afgemeld voor deze afspraak.

Mevrouw heeft op hoge toon cliënt verteld dat dit een leugen was.

Cliënt heeft zich vervolgens begeven naar het kantoor alwaar hij met een mannelijke collega van mevrouw zijn dossier heeft doorgenomen. Er bleek toen wel degelijk een telefoonnotitie in vermeld dossier aanwezig te zijn.

Mevrouw heeft nooit haar excuses aangeboden.

Een ander kenmerkend incident is het gegeven dat cliënt melding had gemaakt bij mevrouw van een nieuw rekeningnummer, hetgeen door het GAK schriftelijk, bevestigd werd, vervolgens heeft mevrouw de uitkering op zowel het nieuwe als het oude (opgeheven nummer) gestort.

Cliënt staat sinds 3-12-1999 onder curatele en heeft geen zicht in zijn financiële boekhouding.

Cliënt heeft vervolgens een besluit ontvangen van mevrouw met het bericht van terugvordering van het teveel betaalde, gezien haar fout van de verkeerde mutatie.

Cliënt is te goeder trouw en is altijd bereid gelden die hem niet toebehoren te restitueren als hij daartoe bij machte is.

In casu heeft mevrouw hem echter een boete van fl.300,- opgelegd vanwege een vermeend schenden van de mededelingenplicht.

Cliënt is na een half jaar, via het navragen bij zijn bank naar de hem toegekende zalmsnip, tot de ontdekking gekomen dat zijn oude rekeningnummer nog bleek te bestaan.

Cliënt heeft vervolgens mevrouw gebeld maar deze bleek nog steeds niet tot communicatie bereid.

Tegen bovenvermelde beschikking is reeds een bezwaarprocedure gestart.

Mevrouw K.'s incorrecte gedrag dient als uiterst onprofessioneel gekenmerkt te worden, zeker gezien het karakter van haar werkgever als dienstverlenende instelling.

Haar handelingen zijn in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur.

Cliënt verkeert in psychische nood vanwege bovenvermelde situatie en ervaart zijn behandeling door mevrouw als zeer grievend en is zeer gefrustreerd door het in zijn ogen gebezigde misbruik van macht.

Cliënt overweegt een klacht bij de nationale ombudsman...”

9. UWV Gak beantwoordde deze klacht bij brief van 18 juni 2001 als volgt:

“...Wij hebben naar aanleiding van uw brief een onderzoek ingesteld naar de uitvoering van de werkloosheidsuitkering van (verzoeker; N.o.). Uit dit onderzoek is het volgende gebleken.

Vanaf het begin van de werkloosheidsuitkering is alle communicatie via de correspondent mevrouw W. gelopen. Uit het dossier van (verzoeker; N.o.) is gebleken dat er verschillende afspraken om werkbriefjes in te leveren niet na zijn gekomen.

Hieronder gaan wij in op de gang van zaken rond de verandering van het rekeningnummer. Op 26 januari 2000 is de betaling overgemaakt naar rekeningnummer (...).

Naar aanleiding van een telefonisch onderhoud op 2 februari 2000 met (verzoeker; N.o.) waarin hij te kennen gaf dat bovenstaand rekeningnummer opgeheven was, heeft mevrouw K. een spoedopdracht gegeven aan de boekhouding om een nieuwe betaling over te maken op het nieuwe rekeningnummer.

Mevrouw K. heeft schriftelijk op 2 februari 2000 en 27 februari 2000 aan de bank het verzoek gedaan het bedrag wat gestort was op de opgeheven rekening terug te storten.

Wij kregen op 6 maart 2001 informatie terug van de bank dat het rekeningnummer niet opgeheven was en dat het gestorte bedrag opgenomen was.

(Verzoeker; N.o.) heeft naar aanleiding van bovenstaande een terugvorderingsbrief en een brief met betrekking tot het niet nakomen van de informatieverplichting ontvangen.

(Verzoeker; N.o.) heeft hierover telefonisch contact gehad met mevrouw K. en gaf aan het niet eens te zijn met de gang van zaken. Om geen discussie te laten ontstaan is het gesprek overgenomen door mevrouw H. die het gesprek vanaf het begin gevolgd had. Het telefonisch onderhoud met de moeder van (verzoeker; N.o.) is op dezelfde wijze afgehandeld.

Wij betreuren uw stelling over het gedrag van mevrouw K. ten zeerste.

Mevrouw K. staat bij ons bekend als een medewerkster die altijd zeer cliëntgericht te werk gaat...”

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt UWV Gak

UWV Gak reageerde bij brief van 13 november 2001 als volgt op de klacht van verzoeker en de door de Nationale ombudsman gestelde vragen:

“...1). De behandelend medewerker mevrouw K. is inderdaad gevraagd een reactie op de klacht te geven. Zij herkende het beeld dat van de gesprekken met (verzoeker; N.o.) en diens moeder wordt geschetst in het geheel niet, en meent dan ook dat die voorstelling van zaken geheel onjuist is.

2). Wij zijn van mening dat onze eerdere reactie voldoende weergeeft hoe wij de zaak beoordelen. Een aanvulling achten wij dan ook niet nodig.

3). Ten aanzien van het horen van (verzoeker; N.o.) hebben wij toepassing gegeven aan onze klachtenregeling. Hierin staat onder punt 6/3 dat de klager op eigen verzoek of op verzoek van het Gak zijn klacht mondeling kan toelichten. Deze klachtenregeling is in overleg met het Lisv tot stand gekomen.

(Verzoeker; N.o.) deed in zijn klacht dat verzoek niet. Wij hadden geen behoefte aan een mondelinge toelichting van de kant van (verzoeker; N.o.) omdat de klacht uitlatingen betrof waarop wij zonder nadere toelichting van (verzoeker; N.o.) konden reageren.

Ons kantoor ziet dan ook nu geen aanleiding alsnog tot het horen van klager over te gaan...”

D. Reactie verzoeker

Op de brief van 13 november 2001 van UWV Gak en een aantal aanvullende vragen van de Nationale ombudsman reageerde verzoekers gemachtigde bij brief van 4 december 2001 als volgt:

“...Met betrekking tot vraag 1 kan ik u vertellen dat de geschiedenis met de medewerkster van het Gak mevrouw K., hierna mevrouw, reeds dateert van begin 1999, dus ruim voor de onder curatele plaatsing op 3 december 1999.

In de brief d.d. 18 juni (...) stelt het GAK dat alle communicatie via mevrouw W. is gelopen.

Dit is niet correct daar onder praktisch elke brief van het GAK een verwijzing uitdrukkelijk staat dat bij vragen mevrouw telefonisch benaderd kon worden, zij was het aanspreekpunt voor cliënt (...).

Cliënt is in januari 1999 ontslagen en heeft vervolgens WW aangevraagd, die hem aanvankelijk geweigerd is, daar het GAK zich op het standpunt stelde dat cliënt verwijtbaar ontslagen was.

Cliënt heeft met behulp van zijn toenmalige advocaat dit misverstand gecorrigeerd waardoor cliënt alsnog WW gerechtigd werd bevonden.

In de WW-gerechtigde periode had cliënt een sollicitatieplicht en moest regelmatig bij het GAK sollicitatiebewijzen overleggen en maandelijks langskomen voor een gesprek.

In een aantal incidenten zoals aangegeven in de brief is de situatie echter geëscaleerd in die zin dat van een normale communicatie tussen mensen, laat staan tussen een dienstverlener en een klant, geen sprake meer was.

Het eerste incident dateert van november 1999, een maand voor de onderbewindstelling.

De WW uitkering was beëindigd omdat cliënt niet op de maandelijkse afspraak was gekomen volgens het GAK, cliënt heeft toen contact opgenomen met mevrouw om haar vertellen dat dit een misverstand was daar cliënt zich officieel had afgemeld voor deze afspraak, mevrouw heeft gezegd dat dit niet waar was en voet bij stuk gehouden. Mevrouw was overigens in de periode van de afspraak zelf op vakantie geweest.

Cliënt is vervolgens persoonlijk naar het GAK gekomen om de situatie uit te leggen, hier is hij te woord gestaan door een mannelijke collega van mevrouw.

Deze trof bij inspectie van het dossier inderdaad de telefoonnotitie aan waarin de afmelding van cliënt vastgelegd was.

Kort daarop is de uitkering hervat.

Het tweede incident dateert van 20 maart 2000 waarin cliënt telefonisch had verzocht om een werkbriefje.

Hiermee geeft de WW gerechtigde informatie over zijn sollicitatie activiteiten.

Normaal krijgt men dat toegestuurd. Thuis had cliënt niets ontvangen en zijn bewindvoerder evenmin.

Bij het telefoongesprek heeft cliënt uit proberen te leggen dat hij niets had ontvangen en zijn bewindvoerder evenmin.

Het fenomeen van onder bewind staan bleek mevrouw niet te hebben begrepen, cliënt had immers het adres van zijn bewindvoerder, advocaat C., opgegeven hetgeen tot verwarring leidde bij mevrouw getuige haar reactie aan de telefoon (mevrouw ging schreeuwen) en de brieven (...) waarin zij het door cliënt vermelde adres en telefoonnummer van de bewindvoerder niet wilde accepteren.

Mevrouw eiste dat cliënte persoonlijk informatie gaf.

De bewindvoerder heeft mevrouw hierover opgebeld, ook uit de brief (...) blijkt het onder bewind plaatsen een novum bij het GAK.

Het derde kenmerkende incident dateert van 6 juni 2000 waarop cliënt conform de bepaling in de brief d.d. 6-6-2000 (...) vanwege enkele vragen contact opnam met mevrouw maar zij wilde cliënt niet aanhoren, hierop heeft zijn moeder het geprobeerd waarop mevrouw de telefoon abrupt heeft opgelegd.

(...)

Het feit dat cliënt regelmatig persoonlijk communiceerde met mevrouw komt door de maandelijksse verplichte afspraak bij het GAK om tekst en uitleg te geven mbt de voortgang bij het verplichte solliciteren.

Tevens blijkt uit de stukken en de telefoongesprekken dat het GAK en mevrouw het begrip onderbewindstelling inclusief de postblokkade niet heeft begrepen. Ook het gebleken ongelijk in de gevoerde procedure tegen het opleggen van een boete aan cliënt getuigt van dit essentiële gebrek aan inzicht (...).

In deze procedure verwijt het GAK cliënt haar niet persoonlijk heeft geïnformeerd mbt een dubbele storting van WW gelden (het GAK had zich tot zijn bewindvoerder moeten richten).

Mevrouw stelt, ongemotiveerd, het beeld niet te herkennen.

Het GAK meent haar stelling afdoende te hebben gemotiveerd en heeft geen behoefte aan een hoorzitting.

In een bezwaarprocedure stuurt het GAK een hoorzittingformulier waarmee de bezwaarde kan aangeven of deze wel of geen behoefte heeft aan een hoorzitting (...).

In casu is dat niet gebeurd, beginselen van zorgvuldigheid blijken voor de instelling, bij de klachtprocedure, minder van belang.

Kenmerkend is de zinsnede in de brief van 18-6-2001 (...) waarin de stelling van de raadsman over het gedrag van mevrouw ten zeerste wordt betreurd.

Bij alle gemaakte fouten door het GAK heeft deze instelling nimmer excuses aangeboden aan mijn cliënt, in haar reactie op de klacht laat de instelling wederom ondubbelzinnig merken haar klanten niet au serieus te nemen.

Ik verzoek u, namens cliënt, maatregelen te nemen tegen de instelling..."

E. Reactie UWV Gak

Na ontvangst van de brief van UWV Gak van 13 november 2001 werden op 16 november 2001 ook aan UWV Gak een aantal aanvullende vragen gesteld. Op 22 februari 2002 beantwoordde UWV Gak deze vragen als volgt:

“...1. Er is een eerste verzoek verzonden aan de Rabobank op 2-2-2000. Vervolgens is er geen nader contact gezocht eerder dan 27-2-2001. Tussentijds is niet gerappelleerd. Er is ook niet nagevraagd bij de Rabobank waarom er zo laat is geantwoord. Dit is mogelijk door werkdruk niet gebeurd.

In deze periode was mw. K. ook nog ziek (volledig en gedeeltelijk), waardoor deels waarneming heeft plaatsgehad.

2. Mw. K. kan zich letterlijke bewoording van de gesprekken uiteraard niet herinneren, anders dan in de aanwezige gespreksnotities staat weergegeven. Los daarvan zal zij nooit tegen een klant zeggen dat de reactie een leugen is. Zij zal hebben gezegd dat de verstrekte informatie niet klopte. Dit heeft zij toen gebaseerd op het feit dat zij de telefoonnotitie van 13-10-1999 niet kende en ook niet heeft gezien in het dossier. Mogelijk heeft blh. daaruit het gevoel gekregen voor leugenaar te worden uitgemaakt. Dat is echter een eigen interpretatie.

Ook t.a.v. andere gesprekken zijn de gespreksnotities het uitgangspunt voor wat werd besproken op dat moment.

3. Mw. K. is na de beoordeling van het recht constant de medewerkster geweest, die het dossier heeft beheerd. Echter zij is (deels) ziek geweest, waarbij derhalve waarneming heeft plaats gehad. T.a.v. telefoongesprekken heeft H. zich eveneens met afhandeling bezig gehouden.

4. Op 2-2-2000 geeft blh. een nieuw rekeningnummer op. Hij vertelt er niet bij waarom. Dat hoeft ook niet. Blh. stond toen (zo blijkt nu) echter al onder curatele. Tijdens een gesprek met CT, W. op 5-4-2000 heeft blh. gezegd, dat hij hulp kreeg van een begeleider bij het weer “op poten zetten” van zijn leven. Meer zegt hij daar niet over. Voor ons is dat geen aanleiding door te vragen, dat is immers privé. Pas op 5-7-2001 tijdens de hoorzitting blijkt dat blh. onder curatele stond/ staat. Dit op zich is geen reden geen contact met blh. te mogen hebben. Toezending van post en bewindvoering over de bankrekening(en) wordt geregeld door de bewindvoerder zelf, die ook vanaf de doorgevoerde bewindvoering alle correspondentie ontvangt...”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling

Afdeling 9.2. De behandeling van klaagschriften

Artikel 9:10

“1. Het bestuursorgaan stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.”

Artikel 9:12, eerste lid:

“Het bestuursorgaan 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.”

2. Klachtenregeling Gak Nederland BV

In deze regeling, die van kracht is voor gedragingen van medewerkers van Gak Nederland BV die hebben plaatsgevonden vóór 1 januari 2002 staat bij “6. Behandeling (inzien stukken/ horen partijen)” onder punt 3) het volgende:

“Klager kan op eigen verzoek of op verzoek van Gak Nederland bv zijn klacht mondeling toelichten. Tijdens de hoorprocedure wordt het principe van “hoor en wederhoor” toegepast.”