



Rapport

Datum: 23 maart 2004

Rapportnummer: 2004/096

Klacht

Verzoekster klaagt over de wijze waarop de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI) haar klachtbrief heeft afgedaan. Zij klaagt er in het bijzonder over dat de CWI:

1. haar klachtbrief, die door de Nationale ombudsman bij brief van 4 juni 2003 aan de CWI is doorgezonden, niet eerder dan bij brief van 25 augustus 2003 heeft afgedaan;
2. haar geen ontvangstbevestiging heeft gestuurd;
3. haar geen verdagingsbericht heeft gestuurd.

Beoordeling

Algemeen

Verzoekster klaagt erover dat de CWI haar klachtbrief, die door de Nationale ombudsman bij brief van 4 juni 2003 aan de CWI is doorgezonden en door de CWI op 5 juni 2003 werd ontvangen, niet eerder dan bij brief van 25 augustus 2003 heeft afgedaan. Verder klaagt zij erover dat de CWI haar geen verdagingsbericht en geen ontvangstbevestiging heeft gezonden.

Ten aanzien van de ontvangstbevestiging

1. Verzoekster klaagt er onder meer over dat de CWI haar na ontvangst van haar klacht geen ontvangstbevestiging heeft gezonden.
2. De Raad van bestuur gaf aan dat de brief die op 17 juli 2003 aan verzoekster werd toegezonden tevens dient te worden opgevat als ontvangstbevestiging.
3. Op grond van artikel 6, eerste lid, Klachtenregeling CWI (zie Achtergrond) zendt de CWI binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager. Deze ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur (tweede lid). Bedoelde brief echter werd niet eerder dan zes weken na ontvangst van de klacht door de CWI verzonden. Dit is niet juist.
4. Met de verzending van een ontvangstbevestiging wordt de rechtszekerheid gediend, mede omdat de ontvangstbevestiging conform artikel 6, tweede lid, Klachtenregeling CWI nadere informatie over de procedure en behandelingsduur dient te bevatten.

Het mag duidelijk zijn dat het verzenden van een ontvangstbevestiging op het moment waarop de termijn voor klachtafhandeling reeds is verstreken (zie hierna) in dit licht geen enkel doel meer kan dienen.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

Ten aanzien van de afhandelingstermijn en de verdaging

1. Op grond van artikel 8, eerste lid, Klachtenregeling CWI (zie Achtergrond) handelt de CWI een klacht binnen zes weken na ontvangst af. Op grond van artikel 8, tweede lid, Klachtenregeling CWI kan de CWI de afhandeling wegens bijzondere omstandigheden voor ten hoogste vier weken verdagen. Daarvan moet schriftelijk mededeling worden gedaan aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging alsmede de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden (artikel 8, derde lid, Klachtenregeling CWI).

2. Ten aanzien van de klacht dat verzoeksters klachtbrief niet tijdig is afgehandeld refereerde de Raad van bestuur van de CWI zich aan het oordeel van de Nationale ombudsman.

De Raad van bestuur reageerde niet expliciet op de klacht dat geen verdagingsbericht is verzonden. Wel werd in de reactie op de klacht aansluiting gezocht bij hetgeen verzoekster aangaf in haar brief van 18 juli 2003, namelijk dat zij aannam dat de CWI - gezien het feit dat op dat moment zes weken waren verstreken sinds haar klacht door de CWI werd ontvangen - gebruik maakte van de mogelijkheid om de klachtafhandeling met vier weken te verdagen, zodat de klacht binnen tien weken na ontvangst afgehandeld dient te worden. De Raad van bestuur bedoelde hiermee blijkbaar aan te geven zich te kunnen vinden in verzoeksters aanname dat een klachtafhandelingstermijn van tien weken van toepassing werd. Deze termijn is door de CWI met slechts zes werkdagen overschreden, zo voegde de Raad van bestuur hier nog aan toe.

3. De Raad van bestuur kan hierin niet worden gevolgd. Een verdagingsbericht is door de CWI, in afwijking van hetgeen de Klachtenregeling CWI hieromtrent stelt, niet verzonden. Het feit dat verzoekster, toen een termijn van zes weken was verstreken, te kennen gaf aan te nemen dat de CWI tot verdaging was overgegaan kan uiteraard niet gelden als verdaging conform de Klachtenregeling CWI.

Derhalve had de CWI de klacht binnen zes weken na 5 juni 2003 moeten afdoen. De klacht is echter niet eerder dan na ruim elf weken afgedaan door de CWI.

De onderzochte gedraging is in zoverre evenmin behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 25 augustus 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 21 augustus 2003, van mevrouw B. te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van de Centrale organisatie werk en inkomen te Zoetermeer. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van de Centrale organisatie werk en inkomen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de Centrale organisatie werk en inkomen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De CWI 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. De brief van de CWI aan verzoekster van 17 juli 2003.
2. De brief van verzoekster aan de CWI van 18 juli 2003.
3. Het e-mailbericht van verzoekster aan de Nationale ombudsman van 3 augustus 2003.
4. Het verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 21 augustus 2003.
5. De reactie van de CWI op verzoeksters klacht van 25 augustus 2003.
6. Het standpunt van de Raad van bestuur van de CWI van 10 november 2003.
7. De reactie van verzoekster van 30 november 2003.

Bevindingen

1. Bij brief van 23 april 2003 wendde verzoekster zich tot de Nationale ombudsman met een klacht over de Centrale organisatie werk en inkomen (CWI), district Zuid West Nederland te Rotterdam. Omdat haar verzoek toen niet voldeed aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale

ombudsman, werd het niet in onderzoek genomen. Bij brief van 4 juni 2003 werd de klacht, op verzoek van verzoekster, ter afhandeling doorgezonden naar de CWI te Zoetermeer. Deze brief werd door de CWI op 5 juni 2003 ontvangen.

2. Bij brief van 17 juli 2003 liet de CWI verzoekster weten dat zij op dat moment over voldoende informatie beschikte om op de klacht te reageren. Verwezen werd naar de reactie van de afdeling Juridische Zaken te Rotterdam op de klacht. Verder werd aangegeven dat verzoekster, indien zij nog de behoefte mocht hebben om haar klacht mondeling nader toe te lichten, dit binnen zeven dagen na dagtekening van deze brief kenbaar diende te maken.

3. Op deze brief van de CWI reageerde verzoekster bij brief van 18 juli 2003. Zij gaf aan dat de toegezegde bijlage, de reactie van de afdeling Juridische Zaken, ontbrak. Verder gaf zij aan dat uit een wel meegezonden bijlage bleek dat de afdeling Juridische Zaken niet eerder dan op 17 juli 2003 was verzocht om een toelichting op de gedraging te geven. Zij sprak haar verbazing uit over het feit dat de CWI daar na ontvangst van de klacht zes weken mee had gewacht.

Verder wees verzoekster de CWI erop dat zij verplicht was de klacht binnen een termijn van zes weken af te handelen. Deze termijn was naar verzoeksters mening gaan lopen op 5 juni 2003, de datum van ontvangst van haar klacht door de CWI, en was nu verstreken.

Alhoewel de CWI haar niet had medegedeeld dat zij de afhandeling van de klacht met vier weken wilde verdagen, gaf verzoekster aan nu wel voor 15 augustus 2003 een inhoudelijke reactie te verwachten op haar klacht.

Verder gaf zij aan te betreuren dat de CWI niet de moeite had genomen om een ontvangstbevestiging te sturen.

4. Bij e-mailbericht van 3 augustus 2003 deelde verzoekster de Nationale ombudsman mee dat de CWI naar aanleiding van haar brief van 18 juli 2003 op 1 augustus 2003 telefonisch contact met haar had opgenomen. De CWI had aangegeven dat in de brief van 17 juli 2003 inderdaad een fout was geslopen; van de afdeling Juridische Zaken was nog geen reactie op de klacht ontvangen. Verder werd aangegeven dat een eventuele hoorzitting niet eerder zou kunnen plaatsvinden dan in de week van 18 augustus 2003, dit omdat de behandelend medewerker twee weken afwezig was wegens vakantie.

Omdat verzoekster nu snel duidelijkheid wilde over haar klacht, besloot zij af te zien van een hoorzitting. Dit heeft zij de CWI bij brief van 2 augustus 2003 laten weten, zo gaf zij aan.

Bij brief van 25 augustus 2003 gaf de CWI een inhoudelijke reactie op verzoeksters klacht.

Inmiddels had verzoekster bij brief van 21 augustus 2003 een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman over het uitblijven van een reactie op haar klacht en over het feit dat de CWI haar geen ontvangstbevestiging en verdagingsbericht had gezonden.

5. In reactie op de klacht liet de Raad van bestuur van de CWI de Nationale ombudsman bij brief van 10 november 2003 weten dat de brief van 17 juli 2003 moet worden gezien als ontvangstbevestiging. Het moet verzoekster duidelijk zijn geweest, zo voegde de Raad van bestuur hier nog aan toe, dat haar klacht door de CWI was ontvangen en in behandeling was genomen.

Verder bevestigde de Raad van bestuur dat de klacht van verzoekster niet eerder dan op 25 augustus 2003 schriftelijk was afgedaan. Naar de mening van de Raad van bestuur was verzoekster op basis van telefonische mededelingen, op 1 en 4 augustus 2003 gedaan door medewerkers van de afdeling Juridische Zaken, ervan op de hoogte dát en waarom de datum van 15 augustus 2003 waarschijnlijk niet zou worden gehaald. Hier voegde de Raad van bestuur aan toe dat zes werkdagen na 15 augustus nog een relatief korte tijdsspanne betrof.

De Raad van bestuur nam het standpunt in dat de klachtonderdelen 2 en 3 feitelijke grondslag missen. Ten aanzien van klachtonderdeel 1 refereerde de Raad van bestuur zich aan het oordeel van de Nationale ombudsman.

6. In reactie hierop liet verzoekster, bij brief van 30 november 2003, nog weten dat de CWI haar geen verdagingsbericht heeft gezonden, noch de klachtafhandeling op andere wijze heeft verdaagd.

Achtergrond

Klachtenregeling CWI (Besluit van de Raad van Bestuur van de Centrale Organisatie Werk en Inkomen, Stcrt. 3 januari 2003, nr. 2)

Artikel 6, eerste en tweede lid:

“1. CWI zendt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging aan de klager.

2. De ontvangstbevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.”

Artikel 8:

“1. CWI handelt een klacht binnen zes weken na ontvangst af.

2. CWI kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen.

3. CWI doet van de verdaging schriftelijk mededeling aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting zal kunnen plaatsvinden.”