



Rapport

Datum: 22 juni 2004

Rapportnummer: 2004/233

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Breda, onvoldoende voortvarend zijn inschakeling in het arbeidsproces heeft bevorderd. In verband hiermee klaagt verzoeker er tevens over dat het UWV hem niet financieel tegemoet wenst te komen in het nadeel dat hij van de vertraging in het reïntegratietraject heeft ondervonden.

Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Breda, onvoldoende voortvarend zijn inschakeling in het arbeidsproces heeft bevorderd.

2. In zijn reactie op de klacht geeft het UWV aan dat de normale gang van zaken is, dat een opdracht tot het uitbrengen van een reïntegratieplan binnen twaalf kalenderdagen na ontvangst van het kwalificerend intakeverslag wordt verstrekt. Dit is geregeld in het UWV werkproces IR 2002. In dit geval heeft het UWV na de ontvangst op 26 maart 2003 van de kwalificerende intakegegevens van het Centrum voor werk en inkomen (CWI) pas op 7 oktober 2003, dat wil zeggen zes maanden later, de opdracht tot het opstellen van een reïntegratieplan verstrekt aan een reïntegratiebedrijf. Zoals het UWV erkent, is deze termijn te lang. Het UWV geeft aan dat enige vertraging is ontstaan als gevolg van het feit dat eerst is onderzocht of verzoeker mogelijk als arbeidsgehandicapte beschouwd moest worden, op welke vraag geen goed antwoord is gekomen. In dit verband wordt nog opgemerkt dat - naar uit de brief van het UWV van 2 december 2003 aan verzoeker volgt - beschikbare gegevens onvoldoende zijn getoetst en niet adequaat is gereageerd. Dit leidde er toe dat aanvankelijk ten onrechte een reïntegratietraject krachtens de W.W. is aangeboden terwijl het traject verstrekt diende te worden in het kader van de wet REA en haar verdere subsidiemogelijkheden.

Het grootste deel van de opgetreden vertraging is blijkens het door het UWV gegeven chronologisch overzicht opgetreden in de periode tussen 14 april 2003 en 26 september 2003, dat wil zeggen een periode van ruim vijf maanden, waarin geen enkele activiteit van de kant van het UWV met betrekking tot de reïntegratie van verzoeker heeft plaatsgevonden. Zoals het UWV aangeeft is deze laatste vertraging te wijten aan een niet adequate gevalshandeling. Een en ander leidt tot de conclusie dat het UWV jegens verzoeker is tekortgeschoten. Het is dan ook terecht dat het UWV erkent dat verzoekers klacht op dit punt gegrond is, en daarbij aangeeft de gang van zaken te betreuren en daarvoor verontschuldigen aanbiedt.

Op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

3. In relatie tot bovenbedoelde klacht van verzoeker liet het UWV nog weten dat op lokaal niveau maatregelen zijn genomen om herhaling van problemen zoals die zijn opgetreden rond de totstandkoming van het reïntegratietraject van verzoeker te voorkomen. Het gaat om het volgende. Er zijn casemanagers WW aangesteld. In het proces vindt er overdracht plaats van de gegevens van het CWI naar het Casemanagement WW. Het Casemanagement WW voert regelmatig besprekingen met de cliënten waarbij de voortgang van een traject bewaakt wordt. Tevens is de casemanager verantwoordelijk voor de sluitende aanpak, dat wil zeggen, iedere ww-gerechtigde krijgt na maximaal zes maanden een reïntegratiebeoordeling. Hierdoor kan het niet meer voorkomen dat het uitblijven van een traject maanden duurt. Hiervan heeft de Nationale ombudsman met instemming kennisgenomen.

4. Voorts klaagt verzoeker erover dat het UWV hem niet financieel tegemoet wenst te komen in het nadeel dat hij van de vertraging in het reïntegratietraject stelt te hebben ondervonden. Vast staat dat in het onderhavige geval te laat een juiste trajectopdracht is verstrekt. Het gevolg daarvan is dat verzoeker een deel van zijn WW rechten heeft genoten zonder dat hij passende ondersteuning naar reïntegratie op de arbeidsmarkt kreeg. Het UWV voert op dit punt aan dat in het onderhavige geval geen direct verband is aangetoond tussen het niet tijdig verstrekken van de opdracht tot het uitbrengen van een reïntegratieplan en het verloop van verzoekers uitkering. Daarnaast merkt het UWV op dat verzoeker een eigen verantwoordelijkheid heeft in het doen van al het mogelijke om terug te keren naar de arbeidsmarkt. Ten slotte geeft het UWV aan dat in de praktijk is bewezen dat helaas niet ieder ingekocht reïntegratietraject tot een duurzame werkhervatting op de arbeidsmarkt leidt.

5. Het UWV kan in zoverre worden gevolgd in zijn standpunt dat geen direct verband is aangetoond tussen het niet tijdig verstrekken van een opdracht tot het uitbrengen van een reïntegratieplan en de door verzoeker gestelde schade. Het UWV kan worden gevolgd in de stelling dat het geenszins is uitgesloten dat ook in het geval een voortvarende aanpak van verzoekers reïntegratie had plaatsgevonden dat niet zou hebben geleid tot een daadwerkelijke werkhervatting door verzoeker. Zo bezien, en mede gelet op het terughoudende beleid van de Nationale ombudsman in het geval van een klacht over de afwijzing door een bestuursorgaan van een verzoek om schadevergoeding dat zoals de onderhavige afwijzing voorgelegd kan worden aan de burgerlijke rechter (zie Achtergrond), kan niet worden gezegd dat het UWV niet in redelijkheid heeft kunnen komen tot zijn beslissing om aan verzoeker geen financiële tegemoetkoming toe te kennen.

Op dit punt is de onderzochte gedraging behoorlijk.

6. Overigens wordt in dit verband ten overvloede nog het volgende opgemerkt. Het komt de Nationale ombudsman in het onderhavige geval voor dat niet kan worden gezegd dat verzoeker niet al het mogelijke zou hebben gedaan om terug te keren naar de arbeidsmarkt. Zo stelt hij onweersproken dat hij talloze sollicitaties heeft gedaan en tevens

al twee jaar in behandeling is bij het GGZ om aan zijn ziektebeeld te werken.

Ook wordt nog opgemerkt dat voor zover het UWV in zijn reactie op de klacht in relatie tot zijn beslissing om verzoeker geen financiële tegemoetkoming toe te kennen aangeeft dat het inkopen van een reïntegratietraject niet als verplichting wordt beschouwd, maar als één van de mogelijke instrumenten om een cliënt te reïntegreren op de arbeidsmarkt, dit op zichzelf beschouwd niet overtuigt. Immers, het UWV heeft feitelijk besloten om via vorenbedoeld instrument invulling te geven aan zijn op de Wet SUWI en de Wet REA terug te voeren taak om te bevorderen dat arbeidsgerechtigden in de zin van de wettelijke bepalingen worden ingeschakeld in het arbeidsproces. Nu het UWV in het kader van zijn taakvervulling voor dit instrument heeft gekozen, ontstond daarmee voor het UWV ook de verantwoordelijkheid om het gekozen traject op adequate wijze uit te voeren.

Een en ander doet echter niet af aan hetgeen onder 5. is overwogen.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Breda, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond, behoudens op het punt dat het UWV verzoeker geen financiële tegemoetkoming heeft toegekend. Op dit laatste punt is de klacht niet gegrond.

Met instemming is kennisgenomen van het feit dat het UWV maatregelen heeft genomen om herhaling van problemen zoals die zijn opgetreden rond de totstandkoming van het reïntegratietraject van verzoeker te voorkomen.

Onderzoek

Op 26 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer G. te Oosterhout, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Breda.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van bestuur van 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.

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

Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker diende op 21 oktober 2003 bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Breda, een klacht in:

“...Met deze brief wil ik u op de hoogte stellen van mijn onvrede m.b.t. de afdeling inkoop reïntegratie. Op 28 maart j.l. heb ik een gesprek gehad bij het CWI te Oosterhout. Dit gesprek is gevoerd met mw. S. (casemanager) en mij ondergetekende. Na afloop van het gesprek hebben we besproken dat er een arbeidsintegratieplan gemaakt zal worden en ik over ongeveer een week of 5 misschien 6 een reactie mocht verwachten waarin ik uitgenodigd zal worden voor een intakegesprek met iemand van het reïntegratiebureau. Op 21 oktober j.l. heb ik dan uiteindelijk het intakegesprek gehad, ongeveer een half jaar na het gesprek met mw. S. Tussentijds heb ik veelvuldig contact opgenomen hoe het nu precies zat en waarom alles zolang op zich laat wachten, nu blijkt dat het grote oponthoud van bijna een half jaar aan de afdeling inkoop reïntegratie te wijten is. Mij is verteld dat het een interne kwestie was welke afdeling de kosten op zich zou nemen. Het vervelende van de zaak is dat ik het nu met een uitkering moet doen waarvan ik absoluut niet kan rondkomen en voor vervelende beslissingen kom als het verkopen van mijn auto en appartement. Als ik gewoon tijdig hulp had gekregen acht ik de kans zeer waarschijnlijk dat dit niet nodig was geweest en nu reeds aan het werk was geweest. Dit betekent dat ik nu een netto uitkering krijg van 689,40 euro ten opzichte van 70% van het laatst verdiende salaris van 1120,40 wat op zich al een behoorlijke teruggang was, ook dit had voorkomen kunnen worden als de zaak niet op zijn beloop was gelaten aan de zijde van het UWV, ik praat over een half jaar waarin ik niet de kansen heb gekregen waar ik wel recht op had. Niet dat het aan mijn zijde ontbreekt aan de talloze sollicitaties die ik inmiddels achter de rug heb. Ook ben ik zelf al 2 jaar in behandeling bij het GGZ te Breda om aan mijn ziektebeeld te werken en doe er alles aan om deze vervelende kwestie te lijf te gaan, desgewenst kan ik u ook het telefoonnummer en de naam van de behandelend specialist geven die dit zal bevestigen. Nu kan ik ook die kosten die dat met zich meeneemt niet meer behappen en me zelfs afvragen of ik daar dan nog mee verder kan gaan. Bij het

intakegesprek kreeg ik te horen dat er momenteel niet meer wordt geïnvesteerd in omscholing/opleiding omdat het nieuwe kabinet dat helaas niet toestaat, maar als ik tijdig door het UWV geholpen was had dat waarschijnlijk nog wel het geval geweest en had ik die "broodnodige" ondersteuning nog wel gekregen, nu is mijn vraag aan u om in mijn specifieke geval rekening te houden met hetgeen ik u middels deze brief ter kennis heb gegeven en er dus een behoorlijk vervelende fout is gemaakt waardoor ik wel degelijk gedupeerd ben. Graag zou ik van u een bericht terug ontvangen met een oplossing voor deze vervelende zaak, voor mij zou dat een grote opluchting betekenen met hoop op betere tijden waar ik me dan op kan richten en de verkoop van auto en appartement niet noodzakelijk maakt op dit moment..."

2. Het UWV, kantoor Breda, handelde de klacht bij brief van 2 december 2003 af:

"...U hebt ons op 21 oktober jl. een brief gestuurd waarin u aangegeven heeft dat u het niet eens bent met de lange tijd tussen de toezegging van een reïntegratie traject en de werkelijke uitvoering hiervan. Tevens hebt u vermeld dat dit ook nog voor u persoonlijke financiële gevolgen heeft.

N.a.v. deze brief bent u uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om uw brief toe te lichten. Van de zijde van UWV zijn hier de heren Sp. en Ba. bij aanwezig geweest.

U hebt na een periode van ziekte een beoordeling gekregen in het kader van de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (W.A.O.). Tijdens deze beoordeling is vast komen te staan dat u als arbeidsgehandicapte bent te beschouwen in het kader van de wet Reïntegratie Arbeidsgehandicapten (REA). Het percentage arbeidsongeschikt werd gesteld op minder dan 15% zodat er geen recht bestond op een WAO uitkering.

Vervolgens bent u met ingang van 2 september 2002 in aanmerking gebracht voor een WW-uitkering. De begeleiding van reïntegratie valt gedurende het eerste halve jaar onder de verantwoordelijkheid van het Centrum voor Werk en Inkomen (C.W.I.).

In maart 2003 heeft er overdracht plaatsgevonden van uw gegevens van het C.W.I. naar het UWV, afdeling Reïntegratie en Inkoop. Er werd tevens de vraag gesteld of u als arbeidsgehandicapte te beschouwen bent. Hierbij zijn de beschikbare gegevens onvoldoende getoetst en is niet adequaat gereageerd.

Op 7 oktober 2003 wordt er een reïntegratietraject krachtens de W.W. aangeboden bij het reïntegratiebedrijf X.

Gelet echter op het hierboven omschreven feit dat u bent te beschouwen als een arbeidsgehandicapte, dient het traject verstrekt te worden in het kader van de Wet REA en haar verdere subsidiemogelijkheden.

Op grond hiervan heeft het UWV in samenspraak met u besloten om het reïntegratietraject in het kader van de W.W. te annuleren, en dit onmiddellijk te effectueren in een traject krachtens de wet REA.

Inmiddels is een opdrachtverstrekking hiertoe uitgegaan naar het reïntegratiebedrijf Y.

In uw brief maakt u tevens melding van het feit dat u van mening bent dat u door de late opdrachtverstrekking vanuit het UWV ook financieel gedupeerd bent en dat u vanuit het UWV verwacht dat er een financiële regeling getroffen kan worden. Dit is helaas niet mogelijk omdat het inkopen van een reïntegratietraject geen verplichting is maar een ondersteuning om u te helpen om werkzaamheden te vinden op de arbeidsmarkt.

Ik bied u onze excuses aan voor de afhandeling en hoop dat de besproken trajectwijziging uw mogelijkheden tot terugkeer op de arbeidsmarkt gaat vergroten..."

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht deelde het UWV te Amsterdam bij brief van 12 maart 2004 het volgende mee:

"...Wij onderschrijven (...) dat na de ontvangst van de kwalificerende intakegegevens van het Centrum voor Werk en Inkomen (C.W.I.) in maart 2003 er een te lange periode verstreken is alvorens UWV de opdracht tot het opstellen van een reïntegratieplan heeft verstrekt aan een reïntegratiebedrijf.

Uit het dossier blijkt dat er eerst onderzocht is of (verzoeker; N.o.) mogelijk als arbeidsgehandicapte beschouwd moest worden. Op deze vraag is geen goed antwoord gekomen. Hierdoor is enige vertraging ontstaan. De vertraging van zes maanden is hierdoor niet te verklaren. De overige vertraging is te wijten aan een niet adequate gevalbehandeling.

(...)

De normale gang van zaken is, dat een opdracht tot het uitbrengen van een reïntegratieplan binnen 12 kalenderdagen na ontvangst van het kwalificerend intakeverslag wordt verstrekt.

Deze regeling staat omschreven in het werkproces: UWV werkproces IR 2002.

(...)

Chronologisch overzicht van gebeurtenissen

Onderstaand volgt een overzicht van de gebeurtenissen.

Datum Gebeurtenis

26-3-2003

1

Ontvangst kwalificerende intake, opgesteld door CWI, bij afdeling Inkoop Reïntegratiediensten (IR) van UWV.

4-4-2003

2

UWV-IR vraagt aan afdeling Arbeidsgeschiktheid (AG) of er bij cliënt sprake is van een arbeidshandicap.

14-4-2003

3

Arbeidsdeskundige dhr. S. van UWV-AG antwoordt richting afdeling Inkoop Reïntegratiediensten dat er géén sprake is van een arbeidshandicap.

26-9-2003

4

UWV-AG antwoordt nogmaals richting UWV-IR dat er géén sprake is van een arbeidshandicap.

29-9-2003

5

UWV-IR besluit om cliënt voor te dragen voor een WW-reïntegratietraject in plaats van een REA-reïntegratietraject.

7-10-2003

6

Opdracht wordt door UWV-IR aan reïntegratiebedrijf X gestuurd voor een WW-reïntegratietraject.

23-10-2003

7

UWV-IR ontvangt het arbeidsintegratieplan van reïntegratiebedrijf X

31-10-2003

8

UWV-IR stuurt een akkoord voor het plan naar reïntegratiebedrijf X, waarna het plan uitgevoerd kan worden.

10-11-2003

9

UWV ontvangt klacht van cliënt, waaruit blijkt dat hij gehoord wil worden over de voortgang van het traject bij X.

24-11-2003

10

Cliënt wordt gehoord, waardoor boven tafel komt dat cliënt tóch van rechtswege arbeidsgehandicapt is.

24-11-2003

11

Traject bij X wordt beëindigd om alsnog voor cliënt, mét instemming van cliënt, een REA-traject in te kunnen kopen.

24-11-2003

12

UWV-IR zendt opdracht aan reïntegratiebedrijf Y voor een REA-traject.

10-12-2003

13

UWV-IR ontvangt het arbeidsintegratieplan van reïntegratiebedrijf Y.

17-12-2003

14

UWV-IR stuurt een akkoord voor het plan naar reïntegratiebedrijf Y, waarna het plan uitgevoerd kan worden.

De grootste vertraging in het reïntegratieproces van cliënt is ontstaan tussen gebeurtenis 3 en gebeurtenis 4: ongeveer 5 maanden. De oorzaak van deze vertraging is nalatigheid.

(...)

Tijdens de hoorzitting bleek dat (verzoeker; N.o.) toch moest worden aangemerkt als arbeidsgehandicapte. Dit was geregistreerd op 14 mei 2002. Op basis hiervan is wijziging van het traject aan betrokkene voorgesteld en (verzoeker; N.o.) heeft hiermee ingestemd.

(...)

Op grond van de Wet SUWI en de Wet REA heeft UWV als taak te bevorderen dat uitkeringsgerechtigden in de zin van de wettelijke bepalingen worden ingeschakeld in het arbeidsproces. Aan deze taak wordt door UWV op diverse wijzen invulling gegeven, zoals:

begeleiding door de casemanager WW, dan wel arbeidsdeskundige (diverse gesprekken);

de mogelijkheid tot het aanvragen van diverse voorzieningen;

de mogelijkheid voor een werkgever om subsidies aan te vragen;

de mogelijkheid tot het inkopen van een traject bij een reïntegratiebedrijf.

Hieruit volgt, zoals ook verwoord, in onze brief van 2 december 2003, dat het inkopen van een reïntegratietraject niet als een verplichting beschouwd wordt, maar als één van de mogelijke instrumenten om een cliënt te reïntegreren op de arbeidsmarkt. Wij hebben naar aanleiding van de eerder gestarte klachtenprocedure toegegeven dat in dit specifieke geval er te laat een juiste trajectopdracht is verstrekt.

Het gevolg is dat cliënt een gedeelte van zijn WW rechten heeft genoten zonder dat hij passende ondersteuning naar reïntegratie op de arbeidsmarkt kreeg. (Verzoeker; N.o.) heeft volledige WW-uitkering ontvangen, maar vindt dat hij financieel nadeel heeft geleden doordat UWV haar reïntegratietaak niet tijdig en niet adequaat heeft opgepakt.

Tijdens de eerder genoemde hoorzitting en de vervolggesprekken met (verzoeker; N.o.) is namens UWV toegelicht dat er geen direct verband is aangetoond tussen het niet tijdig

verstrekken van een opdracht tot het uitbrengen van een reïntegratieplan en het verloop van zijn uitkering (overgaan van een loongerelateerde uitkering naar een vervolguitkering).

Daarnaast heeft (verzoeker; N.o.) ook een eigen verantwoordelijkheid in het doen van al het mogelijke om terug te keren naar de arbeidsmarkt.

Tevens is opgemerkt dat in de praktijk bewezen is dat helaas niet ieder ingekocht reïntegratietraject daadwerkelijk leidt tot een duurzame werkhervatting op de arbeidsmarkt.

Wij achten de klacht van (verzoeker; N.o.), zoals ook al meegedeeld in onze brief van 2 december 2003, gegrond voor wat betreft het niet tijdig verstrekken van een opdracht aan een reïntegratiebedrijf.

In de uitvoering van de werkzaamheden zijn er op lokaal niveau aanpassingen gedaan en maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Wij betreuren de gang van zaken en bieden hiervoor onze excuses aan..."

2. Daarnaast gevraagd liet het UWV bij aanvullend schrijven van 5 april 2004 weten welke maatregelen getroffen zijn om herhaling van de problemen die zijn opgetreden rond de totstandkoming van het reïntegratietraject van verzoeker te voorkomen:

"...Wij hebben inmiddels casemanagers WW aangesteld. In het proces vindt er overdracht plaats van de gegevens van het CWI naar het Casemanagement WW. Het casemanagement WW voert regelmatig besprekingen met de cliënten waarbij de voortgang van een traject bewaakt wordt. Tevens is de casemanager verantwoordelijk voor de sluitende aanpak d.w.z. iedere ww-gerechtigde krijgt na maximaal 6 maanden een reïntegratiebeoordeling. Hierdoor kan het niet meer voorkomen dat het uitblijven van een traject maanden duurt..."

Achtergrond

Toetsing door de Nationale ombudsman van een klacht over een beslissing van een bestuursorgaan tot gehele of gedeeltelijke afwijzing van een aanvraag om schadevergoeding.

In het geval van een klacht over een besluit van een bestuursorgaan tot (gedeeltelijke) afwijzing van een verzoek om schadevergoeding dat kan worden onderworpen aan het oordeel van de bestuursrechter is de Nationale ombudsman niet bevoegd.

Staat bij zo'n klacht de weg naar de bestuursrechter niet open, zodat de Nationale ombudsman ter zake wel bevoegd is, dan stelt de Nationale ombudsman zich terughoudend op. In zo'n geval is immers de burgerlijke rechter de instantie die bij uitsluiting bevoegd is om bindend te beslissen over de vraag of, op grond van bepalingen

van burgerlijk recht, het betrokken bestuursorgaan is gehouden om de gestelde schade te vergoeden.

Alleen wanneer in zo'n geval naar het oordeel van de Nationale ombudsman de aanspraak van betrokkene op schadevergoeding, gezien de gronden waarop deze aanspraak berust, zo evident juist is dat het betrokken bestuursorgaan niet in redelijkheid tot zijn afwijzende besluit heeft kunnen komen, wordt dat besluit tot weigering van de gevraagde schadevergoeding aangemerkt als een niet-behoorlijke gedraging.

In de overige gevallen gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het in beginsel vrijstaat aan het betrokken bestuursorgaan om te betwisten dat het gehouden is tot het vergoeden van de gestelde schade, en om zich in verband daarmee op het standpunt te stellen dat de vraag naar die gehoudenheid - eventueel - moet worden beantwoord door de burgerlijke rechter. In die gevallen zal er voor de Nationale ombudsman geen reden zijn om het besluit tot weigering van de schadevergoeding aan te merken als een niet-behoorlijke gedraging.