



# Rapport

**Datum: 24 februari 2005**  
**Rapportnummer: 2005/049**

## Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Haarlem:

tot op het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog geen beslissing heeft genomen op haar verkorte aanvraag voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW) van begin augustus 2004 en haar evenmin in aanmerking heeft gebracht voor een voorschot op die uitkering, terwijl het UWV in de klachtafhandelingsbrief van 11 oktober 2004 had toegezegd dat zij in diezelfde week nog een definitief bericht zou ontvangen;

haar ondanks haar uitdrukkelijke wens niet in de gelegenheid heeft gesteld de klacht die zij op 29 september 2004 over het uitblijven van een beslissing op de WW-aanvraag bij het UWV heeft ingediend, mondeling toe te lichten.

## Beoordeling

### Algemeen

1. Verzoekster diende na haar zwangerschapsverlof, dat eindigde op 23 juli 2004, bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Haarlem, een verkorte aanvraag voor een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW) in. Toen verzoekster geen enkele reactie op haar aanvraag kreeg en zij daar telefonisch bij het UWV naar informeerde, kreeg zij te horen dat haar dossier was zoekgeraakt. Zij heeft toen bij het Centrum voor werk en inkomen (CWI) nogmaals een verkorte aanvraag ingediend welke op de post werd gedaan met de toevoeging 'SVP MET SPOED BEHANDELEN'. Tegelijkertijd werd er een verzoek gedaan voor een voorschot op de uitkering, aangezien zij op dat moment al meer dan een maand geen geld had ontvangen. Verzoekster kreeg toen te horen dat dit verzoek geen probleem zou zijn. De toezegging werd echter niet nagekomen en pogingen om iets per telefoon te regelen leverden niets op. Verzoekster diende daarover vervolgens op 29 september 2004 een klacht in bij het UWV. Bij het indienen van haar klacht werd verzoekster gevraagd of zij gehoord wilde worden. Zij bevestigde dat en zou voor dit horen gebeld worden door de manager van de vestiging Haarlem. In plaats van een telefoontje kreeg verzoekster echter na enige tijd een klachtafhandelingsbrief, gedateerd 11 oktober 2004. Hierin stond dat het UWV getracht had telefonisch contact met haar te krijgen maar dat dit niet was gelukt en dat de klacht nu schriftelijk was afgehandeld om verdere vertraging te voorkomen. Verzoekster vernam later van het UWV dat er maar één keer naar haar was gebeld en dat er geen boodschap was achtergelaten. Verder gaf het UWV in zijn brief aan dat het niet klopte dat er een aanvraag van verzoekster was zoekgeraakt. De eerste aanvraag van verzoekster was naar een verkeerd kantoor gezonden, daardoor was deze enige tijd uit beeld geraakt met als

gevolg dat er nu twee aanvragen van verzoekster in het dossier zaten. Dit was - aldus het UWV - de oorzaak dat de afhandeling van verzoeksters aanvraag onnodig was vertraagd. In verband daarmee achtte het UWV verzoeksters klacht gegrond en werden haar voor die vertraging verontschuldiging aangeboden. De aanvraag kon nu beoordeeld worden en verzoekster zou in de week van 11 oktober 2004 een definitief bericht ontvangen.

2. In de week van 18 oktober 2004 vernam verzoekster dat haar aanvraag nog steeds in behandeling was. Haar werd toen verteld dat de vertraging werd veroorzaakt door de UWV-vestiging Rijswijk. Dit kantoor had nog een dossier van verzoekster omdat haar vorige woonplaats onder dat kantoor ressorteerde. Omdat verzoekster op dat moment echter nog steeds geen geld had ontvangen diende zij bij brief van 19 oktober 2004 een klacht in bij de Nationale ombudsman. Zij voerde daarbij onder meer aan dat haar iedere keer beloftes werden gedaan, die vervolgens niet werden nagekomen en dat zij op dat moment (19 oktober 2004) met twee kleine kinderen al vanaf 23 juli 2004 zonder geld zat.

I. Ten aanzien van het niet tijdig afgeven van een beslissing op een aanvraag voor een WW-uitkering en het niet nakomen van daarover gedane toezeggingen in de klachtprocedure.

## **Bevindingen**

1. In reactie op de klacht liet het UWV de Nationale ombudsman per e-mail van 8 november 2004 weten dat het UWV verzoekster op 20 oktober 2004 schriftelijk had meegedeeld dat de toezegging die in de klachtafhandelingsbrief van 11 oktober 2004 was gedaan dat zij in die week een definitief bericht op haar aanvraag zou ontvangen, niet kon worden nagekomen. De beslissing op haar aanvraag was haar nu op 25 oktober 2004 toegezonden en de uitkering was ook op die dag betaalbaar gesteld. Verzoeksters klacht werd door het UWV gegrond geacht.

## **Beoordeling**

2. Verzoekster had begin augustus 2004 na afloop van een zwangerschapsverlof bij het UWV een verkorte aanvraag voor een WW-uitkering ingediend. De beslissing op die aanvraag werd op 25 oktober 2004 door het UWV genomen en op dezelfde datum werd ook de uitkering betaalbaar gesteld. Volgens het gestelde in artikel 127, eerste lid, van de Werkloosheidswet (WW) (zie Achtergrond, onder 2.) moet een beslissing op een uitkeringsaanvraag binnen een redelijke termijn na ontvangst van die aanvraag worden genomen. Die redelijke termijn is volgens het gestelde in het tweede lid van dat artikel in ieder geval verstreken als binnen acht weken na ontvangst van die aanvraag nog geen beslissing is genomen en de aanvrager er ook niet van in kennis is gesteld dat het UWV meer tijd voor de beoordeling nodig heeft en in verband daarmee de termijn met een redelijke termijn wilde verlengen. Door pas eind oktober een besluit te nemen op een

aanvraag van begin augustus en door het achterwege laten van de verzending van een kennisgeving aan verzoekster van de langere behandelingsduur, heeft het UWV in strijd gehandeld met het vereiste van voortvarendheid respectievelijk het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. De door het UWV genoemde oorzaak van de ontstane vertraging is van interne aard en kan de bekritiseerde handelwijze niet rechtvaardigen. Daarnaast is het UWV de in de klachtafhandelingsbrief van 11 oktober 2004 gedane toezegging dat verzoekster in die week van 11 oktober 2004 definitief bericht op haar aanvraag zou ontvangen niet nagekomen. Dit is in strijd met het beginsel van rechtszekerheid. De bij verzoekster gewekte, gerechtvaardigde verwachting had door het UWV moeten worden gehonoreerd. Het UWV heeft overigens pas op 20 oktober 2004 aan verzoekster laten weten dat de toezegging van 11 oktober 2004 niet kon worden nagekomen. Aangezien eerdere mondelinge toezeggingen ook niet waren nagekomen kon deze kennisgeving achteraf het bij verzoekster bestaande gevoel van onzekerheid nauwelijks nog wegnemen.

In zoverre is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het niet in de gelegenheid stellen van verzoekster om in het kader van haar klacht van 29 september 2004 gehoord te worden.

## **Bevindingen**

1. Met betrekking tot het horen bracht het UWV naar voren dat verzoekster had aangegeven telefonisch gehoord te willen worden en dat het UWV toen heeft getracht verzoekster telefonisch te bereiken. Omdat dat niet lukte is verzoekster niet gehoord. Ook deze klacht werd door het UWV gegrond geacht.

## **Beoordeling**

2. Uit de toelichting van verzoekster op de klacht blijkt dat er van de kant van het UWV maar één poging zou zijn ondernomen om verzoekster telefonisch te bereiken. Toen dat niet lukte heeft het UWV omwille van het voorkomen van onnodige vertraging de klacht verder schriftelijk afgehandeld. Het UWV is daarbij voorbij gegaan aan de uitdrukkelijke wens van verzoekster om over haar klacht gehoord te worden en het daarover gestelde in artikel 9:10 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) (zie Achtergrond, onder 1.). Immers door na de - mislukte - telefonische poging om verzoekster te bereiken verzoekster niet alsnog schriftelijk uit te nodigen voor een hoorzitting, heeft het UWV nagelaten verzoekster in de gelegenheid te stellen mondeling te worden gehoord zoals dat voorgeschreven staat in het eerste lid van artikel 9:10 Awb. Nu voorts ook niet is gebleken dat zich één van de situaties - zoals weergegeven in het tweede lid van artikel 9:10 Awb - heeft voorgedaan om van het horen te kunnen afzien, namelijk dat de klacht kennelijk ongegrond was of dat verzoekster zelf te kennen had gegeven niet gehoord te willen worden, heeft het UWV in

strijd met deze wettelijke bepaling - het beginsel van hoor en wederhoor - gehandeld. Dit is niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging eveneens niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Haarlem, is gegrond ten aanzien van:

- het niet tijdig afgeven van een beslissing op een aanvraag voor een WW-uitkering wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;
- het niet nakomen van gedane toezeggingen in de klachtprocedure wegens schending van rechtszekerheid.
- het niet in de gelegenheid stellen van verzoekster om in het kader van haar klacht te worden gehoord wegens schending van het vereiste van hoor en wederhoor.

## **AANBEVELING**

Het UWV wordt in de situatie dat een klager te kennen heeft gegeven in het kader van de behandeling van zijn klacht gehoord te willen worden en het niet lukt om die verzoeker voor het maken van een afspraak telefonisch te bereiken, in overweging gegeven te bevorderen dat de verzoeker in ieder geval schriftelijk voor een hoorzitting wordt uitgenodigd.

Bij brief van 18 april 2005 heeft het UWV de Nationale ombudsman laten weten de aanbeveling te zullen opvolgen.

Bij brief van 18 april 2005 heeft het UWV de Nationale ombudsman laten weten het belangrijk te vinden om een klant naar aanleiding van zijn klacht te horen. Het UWV zal de aanbeveling dan ook opvolgen

## **Onderzoek**

Op 21 oktober 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 19 oktober 2004, van mevrouw V. te Beverwijk, met een klacht over een gedraging van het

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Haarlem.

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.

Informatieoverzicht

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

1. Klachtafhandelingsbrief van het UWV aan verzoekster (gedateerd 11 oktober 2004)
2. Verzoekschrift (gedateerd 19 oktober 2004) gericht aan de Nationale ombudsman inclusief toelichting.
3. Standpunt van het UWV (gedateerd 8 november 2004) gericht aan de Nationale ombudsman.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:10, eerste en tweede lid

“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.”

2. Werkloosheidswet (wet van 6 november 1986, Stb. 566, laatstelijk gewijzigd bij wet van 29 november 2001, Stb. 625)

Artikel 127, eerste tot en met derde lid

“1. Onverminderd artikel 127a, worden beschikkingen op grond van deze wet en de daarop berustende bepalingen gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in het derde of vierde lid is gedaan.

3. Indien een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvrager daarvan schriftelijk in kennis gesteld.”