



Rapport

Datum: 29 maart 2005

Rapportnummer: 2005/089

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Eindhoven:

traag en onzorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van de klacht die zij op 16 juni 2003 heeft ingediend;

telefonisch slecht bereikbaar is;

haar uitkering tot driemaal toe heeft geschorst wegens het niet ontvangen van de jaarstukken over de jaren 1999, 2000 en 2002 binnen de gestelde termijn, ondanks het feit dat die termijn op verzoek van verzoekster was verlengd.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Verzoekster, zelfstandige, moest vóór 1 juni 2003 de jaarstukken over het jaar 2002 bij het UWV, kantoor Eindhoven inleveren. Op 21 mei 2003 vroeg zij uitstel aan. Dat werd bij brief van 23 mei 2003 verleend en wel tot 1 juli 2003. Bij brief van 5 juni 2003 liet het UWV haar echter weten dat de betaling van de uitkering per 1 juni 2003 werd geschorst omdat de jaarstukken niet vóór 1 juni 2003 waren ontvangen.

2. Op 16 juni 2003 diende verzoekster een klacht in over het feit dat ondanks verleend uitstel haar uitkering was geschorst en over de naar haar mening slechte telefonische bereikbaarheid van het kantoor Eindhoven. Op 17 juni 2003 werd de uitkering over juni handmatig betaald naar aanleiding van een telefoontje van verzoekster. Op 20 juni 2003 liet het UWV haar onder meer weten dat de uitkering ten onrechte was geschorst en dat de schorsing inmiddels was gecorrigeerd. Op 23 juni 2003 meldde verzoeksters administratiekantoor aan het UWV dat de jaarstukken zoek waren geraakt en vroeg het om verder uitstel. Bij brief van 26 juni 2003 werd dat door het UWV verleend. Verzoekster ontving echter in juli 2003 geen uitkering. Op 1 augustus 2003 werd de schorsing over de maand juli opgeheven en de uitkering over deze maand nabetaald.

3. Op 26 augustus 2003 nam UWV-medewerker de heer B. telefonisch contact met verzoekster op. Dit gesprek werd voortijdig door verzoekster beëindigd. Op 9 oktober 2003 vroeg de Nationale ombudsman aan het UWV om verzoeksters klacht van 16 juni 2003 te behandelen met inachtneming van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht. Op 4 december 2003 werd verzoekster telefonisch gehoord door mevrouw K., teamleidster Uitkeren.

II. Ten aanzien van de afhandeling van verzoeksters klacht van 16 juni 2003

1. Verzoekster diende op 16 juni 2003 een klacht bij het UWV in over de (herhaalde) schorsing en de telefonische bereikbaarheid. Zij stelt dat het Centraal Klachtenbureau van het UWV haar op 24 juni 2003 belde met de vraag of zij gehoord wilde worden en dat daarbij werd afgesproken dat zij op korte termijn telefonisch zou worden gehoord. Verder stelt zij het telefoongesprek met de heer B. op 26 augustus 2003 te hebben beëindigd, nadat zij onder meer van de heer B. vernam dat hij betaler/beheerder is en geen klachtenfunctionaris. Zij gaf vervolgens aan dat zij op 16 oktober 2003 een brief van het UWV Eindhoven had ontvangen waarin staat dat haar klacht op 15 oktober 2003 is ontvangen en dat zij op 4 december 2003 telefonisch is gehoord door mevrouw K., teamleidster Uitkeren. Daarna heeft zij niets meer op de klacht vernomen.

2. Het UWV liet in een eerste reactie weten dat het enige tijd duurde voordat het UWV telefonisch contact met verzoekster kreeg. Het stelde dat verzoekster toen geen enkele discussie wilde aangaan. De schorsing werd vervolgens opgeheven en er werd uitstel verleend voor het inzenden van de jaarstukken. Verder stelde het UWV dat mevrouw K., teamleidster Uitkeren, naar aanleiding van het doorzenden van de klacht door de Nationale ombudsman, verzoekster op 4 december 2003 belde en dat tijdens dat gesprek onder meer de bereikbaarheid van de afdeling AG aan de orde is geweest. Het UWV stelde dat de klacht met dat telefoongesprek is afgehandeld. Het UWV stuurde een memo mee van mevrouw K., waarin deze stelt verzoekster te hebben gehoord.

3. Verzoekster weersprak daarop de suggestie dat zij niet bereikbaar was. Zij stelde dat zij zelf herhaaldelijk heeft geprobeerd telefonisch contact met het UWV te krijgen om gehoord te kunnen worden. Verder stelde zij dat mevrouw K. tijdens het gesprek op 4 december 2003 beloofde dat zij een schriftelijk antwoord zou krijgen op haar klacht. Zij wees erop dat zij geen schriftelijk antwoord heeft ontvangen.

4. Het UWV stelde in tweede instantie dat de heer B. verzoekster op 16 juli 2003 heeft gebeld met als doel de fout (betreffende de schorsing) te herstellen, maar dat verzoekster toen aangaf alleen met zijn leidinggevende te willen spreken. Het UWV stelde dat de leidinggevende afwezig was en niet de aangewezen persoon is om verzoekster te horen omdat het een inhoudelijke klacht betrof en de direct leidinggevende geen inhoudsdeskundige is op dit gebied. Op 26 augustus 2003 heeft betrokken medewerker verzoekster gebeld met de bedoeling haar te horen, maar toen was het volgens het UWV niet mogelijk om een gesprek met haar te voeren. Verder stelde het UWV dat verzoekster in de tussentijd nog contact gezocht heeft met verschillende medewerkers, waarbij is gebleken dat zij van mening is dat iedere medewerker niet deugt en niet geschikt is voor zijn werk. Ook tijdens het telefoongesprek met mevrouw K. op 4 december 2003 uitte verzoekster kritiek op de UWV-medewerkers. Tijdens dat gesprek heeft mevrouw K. aangegeven dat het UWV nog schriftelijk zou reageren op de brief van de Nationale ombudsman.

Het UWV stelde dat er gezien de aard van de gesprekken en het resultaat van de verschillende pogingen om verzoekster te horen is besloten om niet meer schriftelijk op de klacht te reageren. Hoewel verzoekster had aangegeven gehoord te willen worden, heeft zij dit, aldus het UWV, zelf geblokkeerd door niet in gesprek te gaan met de UWV-medewerkers. Het UWV achtte de klacht over de klachtafhandeling ongegrond.

5. Op grond van de bepalingen van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) over klachtafhandeling, moet een bestuursorgaan zorg dragen voor een behoorlijke behandeling van klachten over zijn gedragingen (artikel 9:2 Awb). Vooropgesteld dat een klacht voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten uit artikel 9:4 Awb en 9:8 Awb (oud) betekent dat onder meer dat het bestuursorgaan verplicht is een schriftelijke klacht in beginsel af te handelen binnen zes weken (of, na schriftelijke mededeling van verdaging, binnen tien weken), de klager in de gelegenheid te stellen te worden gehoord (tenzij de klacht kennelijk ongegrond is of de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord) en de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt, en daarbij melding te maken van een persoon of college waarbij men vervolgens nog een klacht kan indienen. Uit de wetgevingssystematiek volgt dat aan deze verplichtingen niet hoeft te worden voldaan zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen.

6. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd. Als een burger een schriftelijke klacht indient bij een bestuursorgaan, mag hij verwachten dat die voortvarend en zorgvuldig wordt afgehandeld overeenkomstig de regels voor klachtafhandeling in de Awb. Dat impliceert, gezien het onder 5 gestelde, onder meer dat de burger die gehoord is naar aanleiding van zijn klacht, daarop in beginsel binnen de in de wet genoemde termijn een schriftelijke reactie mag verwachten met daarin onder meer de uitkomst van het onderzoek naar de klacht.

7. Verzoekster heeft op 16 juni 2003 een klacht ingediend. Op basis van de tijdens het onderzoek verstrekte informatie moet worden vastgesteld dat het UWV verzoekster op 4 december 2003, nadat de Nationale ombudsman de klacht op 9 oktober 2003 naar het UWV had doorgestuurd met het verzoek de klacht (alsnog) overeenkomstig de wettelijke bepalingen voor klachtbehandeling af te handelen, telefonisch heeft gehoord naar aanleiding van de klacht. Daarvóór heeft het UWV verzoekster op 26 augustus 2003 (tien weken na het indienen van de klacht) gebeld met de bedoeling haar te horen, maar dat gesprek is voortijdig door verzoekster beëindigd. Verder is komen vast te staan dat het UWV verzoekster geen schriftelijke reactie op haar klacht, als bedoeld in artikel 9:12 Awb (oud), heeft toegestuurd.

Verzoeksters klacht is dus niet afgehandeld volgens de regels voor klachtafhandeling, terwijl verzoekster dat, zoals aangegeven onder punt 5, wel had mogen verwachten. Te meer, nu er van mag worden uitgegaan dat het UWV verzoekster tijdens het horen op 4 december 2003 heeft meegedeeld dat er nog een schriftelijke reactie zou volgen (verzoeksters stelling op dit punt wordt niet door het UWV weersproken en in de bewuste telefoonnotitie staat dat verzoekster is meegedeeld dat de klacht schriftelijk zal worden afgewerkt). Het UWV heeft die verwachting niet gehonoreerd en daarmee het beginsel van rechtszekerheid geschonden.

Zoals uit het onder punt 5 gestelde blijkt, kan na het plaatsvinden van een hoorzitting alleen van een schriftelijke reactie worden afgezien als de klager zou hebben aangegeven dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Daarvan is hier geen sprake. Dat verzoekster het horen zou hebben geblokkeerd, zoals het UWV stelt, mag geen reden zijn van een schriftelijke reactie af te zien. Het kan er hooguit toe leiden dat van het horen wordt afgezien. Overigens is verzoekster uiteindelijk wel gehoord, zodat dit argument van het UWV ook om die reden geen stand kan houden. Evenmin is de door het UWV genoemde `aard van de gesprekken' met verzoekster (verzoekster heeft daarin kritiek geuit op het functioneren van het UWV en zijn medewerkers) reden om van een schriftelijke reactie af te zien.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

III. ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid

1. Verzoekster klaagt erover dat het kantoor Eindhoven van het UWV telefonisch slecht bereikbaar is. Zij stelt in dat verband onder meer dat zij herhaaldelijk veel moeite heeft moeten doen om de persoon aan de telefoon te krijgen die zij op dat moment wilde spreken.

2. Het UWV stelde dat de telefonische bereikbaarheid van het kantoor niet optimaal is en dat daarover meer klachten zijn ontvangen. Het achttende verzoeksters klacht dan ook gegrond.

Verder gaf het UWV aan bezig te zijn de bereikbaarheid te verbeteren door het opzetten van twee Klanten Contact Centra. Gebleken is, dat medewerkers van de Klanten Contact Centra in staat zijn om gemiddeld 80% van alle gestelde vragen af te handelen. Als een medewerker van het Klanten Contact Centrum (KCC) de vraag niet kan beantwoorden, dan zal die via de mail naar het behandelend kantoor worden verzonden. De klant moet dan binnen 24 uur worden teruggebeld.

Naar verwachting zal UWV Eindhoven medio 2005 gaan werken met het nog op te zetten KCC in Goes. Tot de overgang naar het KCC zal UWV Eindhoven er alles aan doen om de bereikbaarheid met andere middelen te verbeteren. Het UWV gaf aan daartoe te zullen

beoordelen of het voor de bereikbaarheid van de afdeling beter zou zijn om de binnenkomende telefoontjes rechtstreeks bij de medewerkers binnen te laten komen.

3. Verzoekster stelde daarop dat “niet-optimale bereikbaarheid” te zacht is uitgedrukt. Verder stelde zij dat ondanks toezeggingen dat gewerkt wordt aan verbetering van de bereikbaarheid, deze nog niet is verbeterd.

4. Het UWV deelde vervolgens, daarnaar gevraagd, mee dat de medewerkers Uitkeren sinds augustus 2004 rechtstreeks bereikbaar zijn.

5. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert. Dit brengt onder meer mee dat het bestuursorgaan voor een goede telefonische toegankelijkheid dient te zorgen.

6. Het UWV erkende dat de telefonische bereikbaarheid van het kantoor niet optimaal is. Het is dus zeer aannemelijk dat verzoekster inderdaad moeite heeft gehad om de door haar gewenste UWV-medewerker aan de telefoon te krijgen.

De onderzochte gedraging op dit punt is niet behoorlijk.

IV. ten aanzien van de schorsing van verzoeksters uitkering

1. Verzoekster klaagt erover dat het UWV haar uitkering tot drie maal toe heeft geschorst wegens het niet ontvangen van de jaarstukken over de jaren 1999, 2000 en 2002 binnen de gestelde termijn, ondanks het feit dat die termijn op verzoek van verzoekster was verlengd.

2. Zowel verzoekster als het UWV stuurde tijdens het onderzoek correspondentie op tussen verzoekster en het UWV betreffende het inleveren van de genoemde jaarstukken.

3. Het UWV gaf aan dat verzoeksters uitkering in 2001 en 2003 geschorst is geweest hoewel het UWV uitstel had gegeven voor het inleveren van de jaarstukken en achtte de klacht in zoverre gegrond. Verder gaf het UWV aan dat de uitkering in 2000 geschorst is geweest van 1 juli 2000 tot en met 17 juli 2000 wegens het niet tijdig ontvangen van de jaarstukken 1999. De brief van 5 mei 2000, waarin verzoekster om uitstel vroeg voor de jaarstukken van 1999, stelt het UWV niet per reguliere post, maar op 13 juli 2000 per fax te hebben ontvangen.

4. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

5. Op grond van de door verzoekster en het UWV tijdens onderzoek verstrekte informatie is het volgende komen vast te staan wat betreft het inleveren van de jaarstukken over de jaren 2000 en 2002. Verzoekster moest de jaarstukken over de jaren 2000 en 2002 inleveren vóór 1 juni van het daaropvolgend jaar. In 2001 heeft verzoekster bij brief van 14 mei 2001 een maand uitstel gevraagd voor het inleveren van de jaarstukken over 2000 en het UWV heeft haar dat bij brief van 18 mei 2001 verleend tot 1 juli 2001. Niettemin is de uitkering vanaf juni 2001 enige tijd geschorst geweest. In 2003 heeft verzoekster bij brief van 21 mei 2003 uitstel gevraagd voor het inleveren van de jaarstukken over 2002 en het UWV heeft haar dat bij brief van 23 mei 2003 verleend tot 1 juli 2003. Verder uitstel is haar verleend bij brief van 26 juni 2003. Niettemin is de uitkering van 1 juni tot en met 31 juli 2003 geschorst geweest.

6. Met de schriftelijke mededelingen aan verzoekster van 18 mei 2001 en 23 mei 2003 wekte het UWV de verwachting dat de uitkering tot 1 juli 2001 respectievelijk 1 juli 2003 gewoon zou worden doorbetaald en niet zou worden geschorst wegens het niet tijdig ontvangen van de jaarstukken. Met de brief van 26 juni 2003 gaf het UWV aan verzoeksters uitkering te blijven doorbetalen over het jaar 2003 - dus ook na 1 juli 2003 - ondanks het niet ontvangen van de jaarstukken 2002. Door de uitkering niettemin vanaf 1 juni 2001 respectievelijk 1 juni 2003 te schorsen, heeft het UWV het vereiste van rechtszekerheid geschonden.

De gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

7. Op grond van de door verzoekster en het UWV verstrekte informatie over het inleveren van de jaarstukken over 1999 is het volgende komen vast te staan. Verzoekster moest de jaarstukken vóór 1 juni 2000 inleveren. Op 11 juli 2000 stuurde het UWV verzoekster bericht dat haar uitkering met ingang van 1 juli 2000 zou worden geschorst omdat de jaarstukken niet voor 1 juni 2000 waren ingeleverd. Verzoeksters brief van 5 mei 2000, waarin zij enige maanden verlenging vroeg van de inleverdatum, stelt het UWV pas op 13 juli 2000 per fax te hebben ontvangen. Op 17 juli 2000 hief het UWV de schorsing op en stuurde het verzoekster bericht dat de jaarstukken vóór 1 september 2000 ingeleverd moesten zijn. Uit het onderzoek is niet gebleken dat het UWV verzoekster vóór 17 juli 2000 heeft bericht dat zij de stukken op enig moment na 1 juni 2000 kon inleveren. Verzoeksters uitkering is dan ook in 2000 niet geschorst geweest wegens het niet tijdig ontvangen van de jaarstukken terwijl de inlevertermijn voor die stukken was verlengd.

De gedraging is in zoverre behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Eindhoven, is

gegrond ten aanzien van

de klachtafhandeling, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid,

de telefonische bereikbaarheid, wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen,

de schorsing van de uitkering in verband met het niet ontvangen van de jaarstukken over de jaren 2000 en 2002, wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid.

niet gegrond ten aanzien van

de schorsing van de uitkering in verband met het niet ontvangen van de jaarstukken over 1999.

Onderzoek

Op 13 januari 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 12 januari 2004, van mevrouw O. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Eindhoven.

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 (UWV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. In de loop van het onderzoek bleek dat de klachtformulering voor wat betreft de schorsing van de uitkering (zie onder Klacht, punt 3) gewijzigd diende te worden (verzoekster stelde aanvankelijk dat de schorsing drie achtereenvolgende jaren betrof). De gewijzigde klachtformulering werd vervolgens eveneens aan het UWV voorgelegd met het verzoek een reactie daarop te geven.

Tijdens het onderzoek kregen het UWV en verzoekster de gelegenheid op de door ieder van hen 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.

Noch verzoekster noch het UWV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 19 februari 2003 stuurde het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Eindhoven (hierna: het UWV) verzoekster - werkzaam als zelfstandige - een brief waarin onder meer stond dat zij de jaarstukken over 2002 uiterlijk op 1 juni 2003 moest inleveren. Ook werd in de brief aangegeven dat uitstel tot maximaal 1 juli 2003 mogelijk was, mits dat uitstel vóór 1 juni 2003 werd aangevraagd.

2. Op 21 mei 2003 vroeg verzoekster het UWV schriftelijk om uitstel van het inleveren van de jaarstukken 2002.

3. Bij brief van 23 mei 2003 reageerde het UWV als volgt:

“...Naar aanleiding van uw schrijven van 21 mei 2003 en onze brief van 19 februari 2003 verlenen wij u uitstel van het indienen van de jaarstukken over 2002 tot 1 juli 2003...”

4. Op 5 juni 2003 berichtte het UWV haar dat de betaling van haar uitkering per 1 juni 2003 werd geschorst omdat de jaarstukken 2002 niet vóór 1 juni 2003 waren ontvangen. Tevens werd zij daarbij tot 1 juli 2003 in de gelegenheid gesteld de jaarstukken in te leveren.

5. Op 16 juni 2003 schreef verzoekster aan de regiodirecteur van het UWV een brief waarin zij haar ongenoegen uitte over die schorsing omdat zij immers uitstel had gekregen. Daarbij wees zij erop dat het UWV herhaaldelijk haar uitkering had geschorst nadat uitstel voor het inleveren van de jaarstukken was verleend. Ook stelde zij in de brief dat telefonisch contact met het UWV onmogelijk is:

“...Elk jaar worden problemen gemaakt bij het indienen van de jaarstukken. Elk jaar wordt mij uitstel aangeboden, elk jaar wordt vervolgens mijn uitkering geschorst. Ik heb daar schoon genoeg van.

(...)

UWV GAK EINDHOVEN heeft mij uitstel van het indienen van de jaarstukken aangeboden. Ik moest dat vóór 1 juni 2003 aanvragen. Op 21 mei 2003 heb ik schriftelijk om uitstel verzocht. Bijgaand kopieën van de brief waarin schorsing van mijn uitkering wordt aangekondigd. Ik heb aan alle regels voldaan en de schorsing is dan ook volkomen onterecht.

(...) Zelfs om halfnegen vanochtend was het niet mogelijk telefonisch contact te krijgen, de medewerkers waren en bleven “in gesprek”. Het is moeilijk voor te stellen dat dat zakelijke gesprekken zijn, vooral omdat op elk tijdstip van elke willekeurige dag niet meer dan het bandje te horen is.

(...)

Ik zou graag telefonisch contact met u opnemen over de ellende, die het elke keer weer oplevert als contact met een UWV GAK-medewerker noodzakelijk is, maar telefonisch contact is bij UWV GAK EINDHOVEN nu eenmaal onmogelijk. Misschien kunt u mij even bellen, ik ben vaak bereikbaar en als ik dat niet ben komt er zonder wachttijd een bandje waarop een bericht kan worden ingesproken...”

6. Op 17 juni 2003 werd de uitkering voor de maand juni handmatig nabetaald.

7. Op 20 juni 2003 schreef de manager Uitkeren van het UWV verzoekster een brief waarin zij onder meer schreef dat verzoekster uitstel tot 1 juli 2003 had gekregen, maar dat als gevolg van een fout van het UWV verzuimd was de datum aan te passen. Hierdoor werd verzoeksters uitkering over de maand juni 2003 ten onrechte geschorst. Zij stelde verder dat de schorsing inmiddels was gecorrigeerd en de uitkering was overgemaakt.

8. Op 23 juni 2003 verzocht verzoeksters administratiekantoor het UWV telefonisch om enkele weken uitstel voor het inleveren van de jaarstukken in verband met het feit dat de jaarstukken en het dossier van verzoekster verdwenen waren. Het UWV gaf aan uitstel te zullen verlenen.

9. Op 26 juni 2003 stuurde het UWV de volgende brief aan verzoekster:

“... Naar aanleiding met de gemaakte afspraken met (de manager Uitkeren: N.o.) delen wij u mede dat wij uw WAO-uitkering blijven doorbetalen over het jaar 2003 betreffende het nog niet ontvangen van de jaarstukken 2002.

Wel zullen wij om de vier weken informatie inwinnen bij (verzoeksters administratiekantoor; N.o.) hoe de stand van zaken is betreffende de jaarstukken over 2002.

(...)

Tevens bieden wij u onze excuses aan voor de gemaakte fouten in het verleden...”

10. In juli 2003 ontving verzoekster geen uitkering. Die uitkering werd op 1 augustus 2003 nabetaald.

11. Bij brief van 21 juli 2003 stuurde verzoekster de jaarstukken 2002 naar het UWV.

12. Op 26 augustus 2003 belde de heer B., medewerker Uitkeren, verzoekster op. Dit gesprek werd voortijdig door verzoekster beëindigd.

13. Op 27 augustus 2003 schreef verzoekster de Nationale ombudsman de volgende brief:

“...Al jarenlang werkt UWV/GAK Eindhoven niet naar behoren, zie bijgaande klachtenbrief (bedoeld is de klachtbrief van 16 juni 2003; N.o.). Het vervolg:

18 juni 2003: ik informeer telefonisch en verneem dat de brief is doorgezonden aan het centraal klachtenbureau.

24 juni 2003: ik word gebeld door dit bureau met de vraag of ik gehoord wil worden. Wij spreken af dat dit telefonisch op korte termijn zal gebeuren.

15 juli 2003: het klachtenbureau heeft nog niets laten horen. De uitkering is opnieuw onterecht geschorst. Communicatie met UWV/GAK is niet mogelijk.

15 juli 2003: ik bel met (een medewerker; N.o.) van het klachtenbureau, hij belooft de zaak uit te zoeken.

15 juli 2003: nog een poging in contact te komen met UWV/GAK. Ik vraag naar (de manager Uitkeren; N.o.), telefoniste besluit het bandje van de infobalie te geven. Bel opnieuw, krijg weer het bandje, opnieuw enz. Bel de secretaresse van (de regiodirecteur; N.o.), zij belooft door te verbinden met (de manager Uitkeren; N.o.). Ik krijg een onverstaanbaar sprekende man. Bel opnieuw, ze belooft weer (manager Uitkeren; N.o.), ik krijg weer diezelfde man. Vraag uiteindelijk (de regiodirecteur; N.o.) en tot mijn niet geringe verbazing krijg ik hem aan de telefoon. Hij belooft de zaak te regelen en doet dat ook.

19 aug 2003: Klachtenbureau gebeld, want met de klacht is nog steeds niets gedaan. Ze beloven actie.

25 aug 2003: nog steeds niets gehoord, bel opnieuw met klachtenbureau.

25 aug 2003: (een medewerkster; N.o.) van het klachtenbureau belt terug. Nu pas hoor ik dat de klacht ter afhandeling is doorgestuurd naar UWV/GAK Eindhoven. (Nu begrijp ik ook dat er helemaal niets mee gebeurd is). UWV/GAK zal mij bellen.

26 aug 2003: hr. B. van UWV/GAK belt en zegt dat hij mij moet horen. Verder zegt hij niets. Ik vraag wat de bedoeling is, hij zegt weer dat hij mij moet horen en zwijgt. Ik vraag zijn functie, hij is betaler/beheerder afd. WAO, dus geen klachtenfunctionaris. Ik weet niet wat van mij verwacht wordt, hij kennelijk ook niet, hij komt niet verder dan: ik moet u horen en dat opschrijven. Ik beëindig dit zinloze gesprek.

26 aug 2003: Bel opnieuw met het klachtenbureau (een medewerkster; N.o.). Ze zegt met mij eens te zijn dat dit niet klopt, belooft contact op te nemen met UWV/GAK Eindhoven en mij terug te bellen. Ze zegt er niet bij wanneer. Begrijpt u dat ik er schoon genoeg van heb?

Het zal u uit mijn klachtenbrief duidelijk zijn dat het niet de eerste keer is dat UWV/GAK deze fouten maakt. Zo is het bijvoorbeeld al het derde jaar dat mijn uitkering in juni is geschorst vanwege het, volgens UWV/GAK, te laat indienen van de jaarstukken. Toch heb ik elk jaar op tijd uitstel gevraagd en gekregen.

Kunt u ervoor zorgen dat mijn klacht serieus genomen wordt en wordt afgehandeld?..."

14. Naar aanleiding van verzoeksters brief van 27 augustus 2003 verzocht de Nationale ombudsman het UWV op 9 oktober 2003 om verzoeksters klacht te behandelen met inachtneming van de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht.

15. Op 4 december 2003 werd verzoekster telefonisch gehoord door mevrouw K., teamleidster Uitkeren.

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering, verzoeksters brief van 27 augustus 2003 (zie Feiten, onder 13) en haar brief aan de Nationale ombudsman van 12 januari 2004:

"...Na tussenkomst van de Nationale ombudsman ontving ik op 16 oktober 2003 een reactie op mijn klacht van 16 juni 2003 tegen UWV GAK Eindhoven. UWV GAK stelt dat de klacht op 15 oktober 2003 is ontvangen. Dit kan niet juist zijn, aangezien ik op 26 augustus hierover gebeld ben door de heer B. van UWV GAK Eindhoven.

Op 4 december ben ik telefonisch gehoord door mevrouw K. Ik heb begrepen dat mijn klacht binnen zes weken moet zijn afgehandeld en dat, wanneer dat niet lukt, bericht moet worden gestuurd van verlenging van de termijn met vier weken. Ik heb na het telefoongesprek in het geheel niets meer gehoord. Zelfs als de klachtdatum 15 oktober zou zijn (wat niet het geval is), is de termijn van tien weken al weer ruimschoots overschreden.

Intussen is er bij UWV GAK in het geheel niets veranderd. Ik word nog steeds doorverbonden met de "informatiebalie", waar beloofd wordt terug te bellen, wat niet gebeurt. Om de juiste persoon aan de telefoon te krijgen moet je blijven bellen, blijven uitleggen, langs allerlei omwegen proberen er doorheen te komen. Als dat dan toch een keer lukt, sta je wel te boek als lastig mens, met als gevolg dat je er de volgende keer helemaal niet meer door komt.

In drie opeenvolgende jaren is mijn uitkering geschorst, een week nadat de jaarstukken volgens UWV GAK ontvangen zouden moeten zijn, hoewel uitstel gegeven was. UWV GAK heeft kennelijk alleen weet van termijnen als dat gaat om de termijn die zijzelf aan anderen opleggen. UWV GAK lapt zelf elke verplichting aan zijn laars, geeft geen bericht van het nemen van uitstel en reageert ook niet voor verstrijken van de termijn van uitstel..".

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1.1. Op 19 maart 2004 reageerde het UWV als volgt op de klacht en enkele aanvullende vragen van de Nationale ombudsman:

"...

1. Klacht van 16 juni 2003

Het heeft enige tijd geduurd alvorens wij telefonisch contact kregen met (verzoekster; N.o.). Belanghebbende wist echter alleen te vertellen wat ze van het UWV en haar medewerkers vond en wilde geen enkele discussie aan gaan.

De schorsing van haar uitkering werd vervolgens wel opgeheven. Ook kreeg zij uitstel voor het inzenden van de jaarstukken. (Verzoekster; N.o.) en haar adviseur zijn hierover schriftelijk geïnformeerd.

Naar aanleiding van de klacht van 9 oktober 2003 (dit is de datum waarop de Nationale ombudsman de klachtbrief van verzoekster naar het UWV heeft doorgezonden; N.o.) heeft de teamleider Uitkeren (mevr. K.) telefonisch contact gehad belanghebbende. (Verzoekster; N.o.) uitte daarbij haar ongenoegen over de slechte bereikbaarheid van de afdelingen ag en inkoop en reïntegratie. Haar is uitgelegd dat alle telefonische contacten voor ag eerst binnenkomen op de afdeling Publiekscontacten. Daar wordt beoordeeld of er een doorverbinding zal plaatsvinden met een medewerker van de afdeling ag. Direct contact met ag is daardoor niet mogelijk. Op korte termijn komt hier ook geen verandering in.

Wat de afdeling inkoop en reïntegratie betreft: met (verzoekster; N.o.) is de afspraak gemaakt dat genoemde afdeling contact met haar op zou nemen, hetgeen ook gebeurd is.

2. Of de klacht (van 16 juni 2003; N.o.) inmiddels afgehandeld is

Zie punt 1. De klacht is telefonisch afgehandeld. Zie tel. rapport (bijlage)

3. Eerdere schorsing wegens niet tijdig ontvangen van jaarstukken

De laatste keer dat de uitkering van (verzoekster; N.o.) werd geschorst (juni 2003) gebeurde ten onrechte.

Belanghebbende heeft destijds schriftelijk verzocht uitstel te verlenen voor het inzenden van haar jaarstukken. Abusievelijk werd toch tot schorsing van haar uitkering overgegaan. Naar aanleiding van een telefonische reactie van belanghebbende werd de schorsing direct opgeheven en werden excuses aangeboden.

Telefonische bereikbaarheid kantoor Eindhoven

Helaas is de bereikbaarheid van dit kantoor niet optimaal. Hierover hebben ons meer klachten bereikt. Om op dit punt een verbetering te bewerkstelligen zijn wij Klanten Contact Centra aan het opzetten. Dat is een ingrijpende operatie die nog geruime tijd zal vergen. In de tussentijd zullen wij er alles aan doen om onze bereikbaarheid met andere middelen te verbeteren...”

1.2. Als bijlage werd meegestuurd een memo van teamleidster Uitkeren, mevrouw K., aan het klachtenbureau d.d. 3 maart 2004:

“... d.d. 9 december 2003 gesproken met (verzoekster; N.o.)

Belanghebbende heeft in het verleden diverse klachten ingediend die naar haar mening niet naar tevredenheid waren afgewerkt.

Er was op een eerder tijdstip door een medewerker uitkeren een poging ondernomen om belanghebbende te horen echter dit resulteerde in een gesprek waarbij belanghebbende op een gegeven moment de hoorn erop gooide.

Afspraak met (de manager Uitkeren; N.o.) dat ik een laatste poging zou ondernemen.

Ik heb op 9 december betrokkene kunnen horen. In eerste instantie heb ik haar uitgelegd wat de bedoeling van ons gesprek was en dat zij op deze manier de gelegenheid kreeg om mondeling een aanvulling te geven op de klachten die zij had ingediend. Belanghebbende ging hiermee akkoord.

Aanleiding van de klacht is het feit dat in 2003 ten onrechte haar uitkering was geschorst. Belanghebbende heeft hier diverse malen contact over opgenomen met als resultaat een regen aan klachten die voornamelijk betrekking hebben op onze bereikbaarheid.

Ik denk dat belanghebbende hier voor een gedeelte wel gelijk in kan hebben daar wij werken met een afdeling publiekscontacten die in eerste instantie proberen de zaak af te werken.

Belanghebbende geeft aan dat zij niet alleen door de afdeling Ag maar ook door andere afdelingen van het kastje naar de muur wordt gestuurd, dat men belooft terug te bellen en dit vervolgens niet doet en dat medewerkers niet bereikbaar zijn.

Voor een gedeelte heb ik haar problemen op kunnen lossen door mails uit te zetten naar de betrokken collega's met het verzoek om telefonisch contact op te nemen met (verzoekster; N.o.).

Inmiddels is er een dusdanige antipathie ontstaan jegens het UWV dat wij op dit moment nog maar weinig goed kunnen doen. Het telefonisch horen heeft ongeveer een uur geduurd waarbij de slechte bereikbaarheid een hot item was...”

2. Naar aanleiding van deze reactie werden op 6 april 2004 door de Nationale ombudsman de volgende aanvullende vragen gesteld:

“1. Acht u de afzonderlijke klachtonderdelen (genummerd 1 tot en met 3) gegrond dan wel ongegrond? Als u één of meerdere klachtonderdelen ongegrond acht, vraag ik u dat toe te lichten.

2. Begrijp ik uit uw reactie van 19 maart 2004 terecht dat verzoeksters klacht van 16 juni 2003 op 9 december 2003 telefonisch is afgehandeld?

3. Afgaande op uw reactie heeft het UWV vóór 9 december 2003 ook telefonisch contact opgenomen met verzoekster naar aanleiding van haar klacht (uw reactie onder punt 1). Wanneer heeft dat telefonisch contact plaatsgevonden? Als er een telefoonnotitie van is gemaakt, ontvang ik daarvan graag een kopie.

4. Gedurende welke periode is verzoeksters uitkering in 2003 geschorst geweest?

5. Verzoekster stelt dat haar uitkering in drie opeenvolgende jaren ten onrechte geschorst is geweest. Mag ik uit uw antwoord op vraag 3 uit mijn brief van 3 februari 2004 concluderen dat u van mening bent dat de schorsing in 2002 en 2001 terecht gebeurde?

6. U stelt dat u Klanten Contact Centra aan het opzetten bent.

a) Kunt u toelichten wat dat voor centra zullen zijn, hoe het bestaan van die centra de telefonische bereikbaarheid zal verbeteren en wanneer die centra actief zullen zijn?

b) Met welke “andere middelen” (zie uw reactie onder punt 4) gaat u tot die tijd de bereikbaarheid verbeteren?”

3.1. Het UWV reageerde bij brief van 22 juni 2004 als volgt:

“...1. Oordeel klachtonderdelen 1 t/m 3

Klachtonderdeel 1 betreft de trage en onzorgvuldige afhandeling van de klacht van (verzoekster; N.o.).

(Verzoekster; N.o.) heeft op 16 juni 2003 een klacht ingediend. Op 16 juli 2003 heeft onze medewerker uitkeren de heer B. gebeld met als doel om onze fout te herstellen. Uit het telefoonrapport (bijlage 1) van dit gesprek blijkt dat (verzoekster; N.o.) niet met deze medewerker wenst te spreken. Het is dan niet mogelijk om afspraken te maken met (verzoekster; N.o.). (Verzoekster; N.o.) gaf aan wel met de leidinggevende van de heer B. te willen spreken maar door haar afwezigheid was dat niet mogelijk. Tevens was de direct leidinggevende niet de aangewezen persoon om (verzoekster; N.o.) voor wat betreft deze klacht te horen omdat het hier een inhoudelijke klacht betrof en de direct leidinggevende geen inhoudsdeskundige is op dit gebied.

Op 26 augustus 2003 hebben wij nogmaals getracht telefonisch contact op te nemen met (verzoekster; N.o.) omdat zij heeft aangegeven telefonisch gehoord te willen worden over haar klacht. Uit de rapportage (bijlage 2) van dit gesprek kunt u opmaken dat het ook deze keer niet mogelijk was om een gesprek met (verzoekster; N.o.) te voeren.

In de tussentijd heeft (verzoekster; N.o.) contact gezocht met onze regiodirecteur (...), de regiomanager (...) de manager uitkeren (...) en verschillende andere medewerkers. Uit alle gesprekken blijkt dat (verzoekster; N.o.) van mening is dat iedere werknemer binnen het UWV niet deugt en niet geschikt is voor zijn of haar werk.

Ook tijdens het telefonisch horen op 4 december 2003 heeft (verzoekster; N.o.) aangegeven dat zowel de directeur als het management en medewerkers niet bekwaam zijn.

Gezien de aard van de gesprekken en het resultaat van de verschillende pogingen om belanghebbende te horen is besloten om niet meer schriftelijk op de klacht te reageren.

Hoewel (verzoekster; N.o.) had aangegeven gehoord te willen worden heeft zij dit zelf geblokkeerd door niet in gesprek te gaan met onze medewerkers.

Op dit punt achten wij de klacht ongegrond.

Klachtonderdeel 2. Telefonische bereikbaarheid van Kantoor Eindhoven (...).

In onze brief van 19 maart 2004 onder punt 4 geven wij duidelijk aan dat de bereikbaarheid van ons UWV kantoor te Eindhoven niet optimaal is. De klacht van (verzoekster; N.o.) is op dit punt gegrond.

Klachtonderdeel 3. Ten onrechte schorsen.

Het gaat om het voor het derde achtereenvolgende jaar schorsen van de uitkering.

Uit dossieronderzoek blijkt dat de uitkering in 2001 en 2003 inderdaad geschorst is geweest hoewel UWV uitstel had gegeven voor het inleveren van de jaarstukken. Dus ook op dit punt is de klacht gegrond maar wel met die aantekening dat de uitkering in 2002 niet geschorst is geweest.

2. Wijze van afhandeling van de klacht van 9 december 2003

Op 4 december 2003 is (verzoekster; N.o.) telefonisch gehoord door mevrouw K. Dat op nadrukkelijk verzoek van het klachtenbureau naar aanleiding van uw brief van 9 oktober 2003 (zie Feiten, onder 14; N.o.) Tijdens dit gesprek is aangegeven dat wij nog schriftelijk zouden reageren op de brief van de Nationale ombudsman. Tijdens dit telefoongesprek heeft mevrouw K. niet gesproken over de klacht van 16 juni 2003.

3. Telefonisch contact met (verzoekster; N.o.) vóór 9 december 2003. Wij verwijzen u hiervoor naar de bijlagen I en II (bedoeld zijn het telefoonrapport van 16 juli 2003 en de memo over het gesprek op 26 augustus 2003; N.o.).

4. Schorsingsperiode van de uitkering van (verzoekster; N.o.) in 2003.

In 2003 is de uitkering geschorst geweest van 1 juni 2003 tot en met 31 juli 2003. Op 17 juni 2003 hebben wij de uitkering voor de maand juni handmatig nabetaald omdat deze schorsing niet had mogen plaatsvinden. Op dat moment hadden wij een mutatie moeten doen in ons betaalsysteem zodat de uitkering van de maand juli op de reguliere wijze betaald kon worden. Deze aanpassing heeft per vergissing niet plaatsgevonden waardoor ook de uitkering in de maand juli geschorst werd. Deze uitkering is op 1 augustus 2003 nabetaald waarna we ook de nodige mutaties hebben ingebracht in het betaalsysteem.

5. Schorsingen in 2001 en 2002.

U vraagt of de schorsingen in 2001 en 2002 wel terecht zijn.

Voor het antwoord verwijzen wij u naar het antwoord op vraag 4. In 2002 is de uitkering van (verzoekster; N.o.) niet geschorst geweest.

6a. Klanten Contact Centra

U stelt de vraag wat de Klanten Contact Centra voor centra zijn, welke toegevoegde waarde zij hebben voor de telefonische bereikbaarheid en wanneer deze centra actief zullen zijn.

Het Klanten Contact Centrum (KCC) wordt in de toekomst het communicatieloket van UWV. Het is de bedoeling dat de klanten van UWV het KCC zien als het punt waar zij terecht kunnen met allerlei vragen. Met de start van het KCC zet UWV een belangrijke stap om de dienstverlening naar de klanten te verbeteren. Tevens is het KCC opgezet om de werkdruk bij de backoffices te verminderen en om de organisatie efficiënter te maken. In de toekomst beschikt UWV over twee Klanten Contact Centra, in Assen en in Goes.

Sinds mei 2003 is het KCC Assen operationeel. Dit werkt alleen voor de kantoren in het noorden van het land. Op dit moment is men bezig met het opzetten van het KCC te Goes. De verwachting is dat UWV Eindhoven medio 2005 zal gaan werken met het KCC.

De klanten die het KCC bellen, kunnen een keuze maken tussen bijvoorbeeld AG of Ww. De klant wordt dan doorverbonden met een medewerker van het KCC. Omdat het KCC toegang heeft tot systemen van het backoffice zijn zij in staat om gemiddeld 80% van alle vragen die gesteld worden af te handelen. Dit blijkt uit de gegevens van het KCC te Assen. Het kan zijn dat de vraag die de klant stelt te veel dossierafhankelijk is en de medewerker van het KCC de vraag niet kan beantwoorden. In dat geval zal de vraag via de mail naar

het behandelende kantoor worden verzonden met het verzoek de klant terug te bellen. De afspraak is dat de klant binnen 24 uur wordt teruggebeld.

6b. Verbetering bereikbaarheid

U stelt de vraag met welke middelen wij, tot de overgang naar het KCC, onze bereikbaarheid verbeteren.

De klachten die (verzoekster; N.o.) heeft over onze bereikbaarheid gaan er volgens ons over dat (verzoekster; N.o.) moeite heeft met de werkwijze van onze afdeling AG. Wanneer een klant het UWV opbelt met vragen over haar/zijn WAO-uitkering dan wordt de klant doorverbonden met onze afdeling publiekcontacten. Wanneer deze afdeling niet in staat is om de vraag af te handelen dan wordt er een telefoonrapport gemaakt voor de behandelend beambte met het verzoek de klant terug te bellen. Op dit moment beoordelen wij of het voor de bereikbaarheid van onze afdeling beter zou om de binnenkomende telefoontjes rechtstreeks bij onze medewerkers binnen te laten komen...”

Het UWV stuurde onder meer de volgende stukken als bijlage mee:

3.2. Een telefoonrapport d.d. 16 juli 2003 van een gesprek tussen verzoekster en de heer B.:

“...Heden (verzoekster; N.o.) aan de telefoon gehad. Het gesprek ging over de schorsing van de uitkering, uiteindelijk wilde (verzoekster; N.o.) alleen nog maar met (de manager Uitkeren; N.o.) spreken. Ik heb geprobeerd, om aan haar uit te leggen dat dit niet mogelijk was. Hierop werd de verbinding door (verzoekster; N.o.) verbroken. Vervolgens heeft (verzoekster; N.o.) nog diverse malen telefonisch contact gezocht. Maar als ik mijn naam noemde werd de verbinding door haar verbroken....”

3.3. Een memo d.d. 26 augustus 2003 van de heer B. aan de manager Uitkeren:

“...Gesprek met (verzoekster; N.o.) d.d. 26-8-2003 rond 9.45 uur.

Het gesprek begon vriendelijk totdat ik mijn naam en de firmanaam had genoemd. Door mij werd het doel van het gesprek uitgelegd, waarop zij meteen reageerde met wat voor functie heeft u, haar medegedeeld dat deze betaler beheerder is.

Volgens haar had ik dan niets met de klachtafhandeling te maken, want volgens haar moet een klacht worden afgehandeld door het klachtenburo, geprobeerd om de routing van klachten uit te leggen.

Vervolgens vroeg (verzoekster; N.o.) als zij mondeling werd gehoord ofdat ik daar ook bij zou zijn, ik zei dat dit wel mogelijk was waarop ze meteen reageerde met mogelijk ik zei meteen dat ik daarbij zou zitten met nog een andere collega.

Toch maar weer geprobeerd om naar de kern van de zaak te gaan, echter ze vertelde dat ze het klachtenburo weer ging bellen, waarop ik zei dat kunt u doen maar en verder kwam ik al niet meer want ze reageerde meteen lekker makkelijk voor u, dan bent u er vanaf, toch nog geprobeerd om te zeggen dat dit zeker niet het geval is maar te laat (je krijgt ook geen kans om ook maar iets te kunnen zeggen) ze dient nu een klacht in bij de Ombudsman en vervolgens werd zoals zo vaak de verbinding verbroken...”

3.4. Een ongedateerd e-mailbericht van de heer B. aan de manager Uitkeren:

“...Hier het antwoord op de brief van de NO

Door de NO wordt gesteld dat het UWV de klacht van (verzoekster; N.o.) dd 16 juni 2003 niet zou hebben afgewerkt. Door (verzoekster; N.o.) is blijkbaar het uitdrukkelijk verzoek gedaan, om voor de door haar ingediende klacht telefonisch gehoord te worden.

Dit gebeurt door ons op 26-8-2003 rond 9.45 uur, echter het is in het geheel niet mogelijk om een gesprek met (verzoekster; N.o.) te voeren en zoals inmiddels gebruikelijk voor haar wordt zonder enige kennisgeving de verbinding verbroken (dus de hoorn op de haak).

Op 16 juli 2003 is al geprobeerd om de door ons gemaakte fout te herstellen, echter ze wilde geen enkel voorstel accepteren en heeft tot wel 6 keer de verbinding verbroken. Van UWV zijde is er alles aan gedaan om de gemaakte fout te herstellen en de klacht na behoren af te werken, echter als een belanghebbende niet voor rede vatbaar is en telkens weer de telefonische verbinding verbreekt, worden wij hiertoe niet in staat gesteld....”

3.5. Een brief d.d. 26 januari 2001 van het UWV aan verzoekster waarin staat dat de jaarstukken over 2000 op 1 juni 2001 uiterlijk binnen moeten zijn, maar dat uitstel kan worden gevraagd tot 1 juli 2001.

3.6. Een brief d.d. 14 mei 2001 waarin verzoekster het UWV vraagt uitstel te verlenen voor het inleveren van de jaarstukken over 2000.

3.7. Een brief d.d. 18 mei 2001 waarin het UWV verzoekster uitstel verleent voor het inleveren van de jaarstukken over 2000 tot 1 juli 2001.

3.8. Een telefoonrapport d.d. 18 juni 2001 van een UWV-medewerker met verzoekster met als onderwerp schorsing, waarin staat dat verzoekster zeer boos is omdat haar uitkering niet is betaald. Zij heeft uitstel jaarstukken 2000 gehad tot 1 juli 2001 terwijl het UWV toch per 1 juni 2001 schorst. Zij wil telefonische overboeking, gezegd dat UWV dit zal bespoedigen, aldus het telefoonrapport.

D. Reactie verzoekster

1.1. Op 6 april 2004 werd de reactie van het UWV van 19 maart 2004 aan verzoekster toegestuurd. Zij reageerde daarop bij brief van 11 mei 2004 als volgt:

“...1. Klacht van 16 juni 2003

Zie hiervoor mijn brief aan de Nationale ombudsman van 27 augustus 2003. UWV/GAK EINDHOVEN suggereert dat ik niet bereikbaar was, ik heb echter, zoals aangegeven, vele malen gebeld om telefonisch gehoord te kunnen worden. UWV/GAK EINDHOVEN bleef lange tijd onbereikbaar.

In november 2003 heeft mevrouw K. eenmaal een bericht op mijn antwoordapparaat achtergelaten, zonder een telefoonnummer waarop ik haar zou kunnen bereiken. Op 2 december 2003 om 12.10 uur verzocht zij mij terug te bellen. Op het antwoordapparaat stond dat ze de hele dag aanwezig was. Ik belde om 12.25 uur, kreeg een secretaresse die vertelde dat mevrouw K. in gesprek was. Ze zou mij vóór 13.30 uur terugbellen.

Er gebeurde niets meer en toen ik 's middags om drie uur zelf belde, kreeg ik (een medewerker; N.o.) die liet weten dat mevrouw K. pas twee dagen later weer op kantoor zou zijn. Ik had dus (weer) voor niets 2 1/2 uur op een telefoontje gewacht.

2. Het “telefonisch horen” gebeurde op 4 december 2003. Ik heb mijn klachten toegelicht, mevrouw K. beloofde dat ik een schriftelijk antwoord zou krijgen op mijn klacht. Ze is op geen enkele wijze ingegaan op de klacht, stelde geen vragen en gaf geen blijk van enige interesse. In tegenstelling tot wat door UWV/GAK EINDHOVEN gesteld wordt heb ik tot op heden **geen** antwoord ontvangen.

Kennelijk is drie maanden na het telefoongesprek wel aan het klachtenbureau gerapporteerd. Ik tref bij de stukken welke mij nu zijn toegezonden een brief aan van mevrouw K., gedateerd 3 maart 2004 en gericht aan het klachtenbureau.

3. UWV/GAK EINDHOVEN beseft overduidelijk niet wat het betekent om keer op keer uren te moeten besteden aan het trachten contact te krijgen, van het kastje naar de muur gestuurd te worden en bestempeld te worden als lastig persoon, terwijl de medewerkers van UWV/GAK EINDHOVEN degenen zijn, die de fouten gemaakt hebben.

4. Een “niet-optimale bereikbaarheid” zou vervangen moeten worden door “wij maken het onmogelijk om de juiste medewerker te bereiken, wij doen dat al jaren, klachten daarover nemen wij niet in behandeling en als iemand daarover klaagt zorgen wij ervoor dat het die persoon in de schoenen wordt geschoven”. Ondanks toezeggingen dat gewerkt wordt aan verbetering van de bereikbaarheid is deze tot op heden op hetzelfde treurige niveau gebleven. Een week geleden heb ik weer dagenlang geprobeerd iemand bij UWV/GAK EINDHOVEN te bereiken. Na twee maal doorverbonden te zijn met het bandje van publiekscontacten werd 's ochtends gezegd dat ik die middag terug moest bellen; 's middags kreeg ik de mededeling dat alleen 's ochtends gebeld kan worden. Dit werd een

dag later herhaald.

Ingesloten treft u brieven aan van UWV/GAK EINDHOVEN waarin uitstel van het indienen van de jaarstukken wordt verleend en brieven waarin schorsing van de uitkering wordt aangekondigd. De schorsing wordt niet elk jaar aangekondigd, ik heb daarom afschriften van na- en spoedbetalingen bijgevoegd.

Tenslotte moet mij van het hart dat ik het dieptreurig vind dat UWV/GAK EINDHOVEN op deze manier met mijn klacht omgaat. Uit klachten zou men lering moeten trekken. Bij UWV/GAK EINDHOVEN wordt de oorzaak van de klacht bij de klager gelegd en dat wordt als reden gezien om er niets mee te doen. Er zal zonder druk van buitenaf bij deze instelling nooit verbetering optreden...”

Als bijlagen stuurde verzoekster onder meer mee:

1.2. Een brief van verzoekster van 5 mei 2000 gericht aan het UWV:

“... Ik zou het erg op prijs stellen als u mij enige maanden uitstel wilt geven van het aanleveren van de bedrijfsresultaten over 1999. In de zomervakantie kan ik dan alles bijwerken en, afhankelijk van de mogelijkheden van de accountant, kan ik u de gegevens in juli of augustus toesturen.

Wanneer u een andere toelichting wenst zal ik deze graag aan de verzekeringsarts en/of arbeidsdeskundige verstrekken...”

1.3. Een brief van het UWV van 11 juli 2000 gericht aan verzoekster:

“...Zoals wij u al eerder hebben meegedeeld, dient u vóór 010600 van ieder jaar de balans en de winst- en verliesrekening van het voorafgaande kalenderjaar in te leveren. Aangezien u tot op heden hieraan niet hebt voldaan is besloten met ingang van 1 juli 2000 uw arbeidsongeschiktheidsuitkering te schorsen, totdat de gevraagde gegevens zijn ontvangen....”

1.4. Een brief van het UWV van 17 juli 2000 gericht aan verzoekster:

“... In overleg met (de verzekeringsarts; N.o.), zijn er medische gronden om uitstel te verlenen voor het inzenden van de jaarstukken van 1999.

In het telefonisch onderhoud van 17 juli 2000, 16.00 uur, heb ik met u, in goed overleg, afgesproken dat de jaarstukken 1999 voor 1 september 2000 in mijn bezit zijn. Indien de jaarstukken voor 1 september 2000 niet in mijn bezit zijn, zal uw uitkering per 1 september 2000 opnieuw worden geschorst...”

2. Verzoekster had aanvankelijk aangegeven dat haar uitkering in 2003 voor het derde achtereenvolgende jaar was geschorst. Op 8 juni 2004 belde verzoekster met het Bureau

Nationale ombudsman en gaf zij aan dat de uitkering in 2000, 2001 en 2003 geschorst was geweest, waarop de klachtformulering werd aangepast.

E. Reactie Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Verzoeksters brief van 11 mei 2004 werd op 23 juni 2004 naar het UWV gestuurd met het verzoek daarop te reageren. Tevens werd de wijziging van het derde klachtonderdeel doorgegeven, waarbij de vraag werd gesteld of de schorsing in de jaren 2000 en 2001 wegens het niet (tijdig) ontvangen van de jaarstukken over 1999 en 2000 terecht is geweest. Ook werd een kopie gevraagd van de telefoonnotitie van het gesprek dat op 4 (volgens verzoekster) of 9 (volgens het UWV) december 2003 tussen verzoekster en mevrouw K. had plaatsgevonden.

2.1. Het UWV reageerde op 26 juli 2004 als volgt:

“...De schorsing van de uitkering over de jaren 2001 en 2003 is ten onrechte geweest. Op dit punt is de klacht dan ook gegrond. De uitkering over 2002 is niet geschorst geweest.

(...)

Kopie telefoonrapport

U hebt ons gevraagd om een kopie van het telefoonrapport 4 of 9 december 2003. Het gesprek was op 4 december 2003. De kopie van het telefoonrapport gaat hierbij...”

Ook gaf het UWV aan dat de inleverdatum voor jaarstukken vanaf 2004 was gewijzigd in 1 oktober.

2.2. Als bijlage werd de memo meegestuurd van mevrouw K. d.d. 4 december 2003:

“...Telefoonrapport naar aanleiding van telefonisch horen (verzoekster; N.o.).

d.d. 21/11 geen gehoor

d.d. 27/11 geen gehoor

d.d. 2/12 geen gehoor, antwoordapparaat ingesproken met het verzoek telefonisch contact met ons op te nemen.

d.d. 4/12.

Ik heb (verzoekster; N.o.) allereerst gevraagd of zij de procedure kent betreffende het telefonisch horen naar aanleiding van een klacht.

Ik heb haar uitgelegd dat zij haar verhaal kon doen als aanvulling op de klacht die zij heeft ingediend. Ik zal hiervan een telefoonrapport maken maar ga verder niet in op de klacht van (verzoekster; N.o.) daar wij deze schriftelijk afwerken. (Verzoekster; N.o.) gaf aan de procedure te begrijpen.

(Verzoekster; N.o.) geeft aan op 16 juni 2003 een klacht te hebben ingediend. Hier heeft zij vervolgens geen antwoord op ontvangen.

Op 24 juni 2003 heeft zij het klachtenbureau gebeld.

Op 25 augustus 2003 heeft zij wederom het klachtenbureau gebeld, toen kreeg zij de mededeling dat de klacht was doorgezonden naar het regiokantoor.

Op 26 augustus is (verzoekster; N.o.) gebeld door Dhr B. (MU medewerker Uitkeren; N.o.). Dhr. B. gaf aan opdracht te hebben gehad om Mw telefonisch te horen zonder hier verder uitleg aan te geven.

Vervolgens is het gesprek verbroken.

Op 15 oktober heeft (verzoekster; N.o.) contact opgenomen met de ombudsman.

(Verzoekster; N.o.) klaagt over het feit dat haar uitkering voor het derde jaar geschorst is terwijl er toch uitstel aangevraagd was.

In juni 2003 is de uitkering weer betaald echter in juli 2003 toch weer geschorst. Het bellen naar het UWV is een ellende. Het UWV is niet bereikbaar. Je krijgt alleen maar bandjes te horen. X (MU) is niet bereikbaar. Als (verzoekster; N.o.) naar (de manager Uitkeren; N.o.) vraagt krijgt zij toch weer X aan de telefoon. (Verzoekster; N.o.) ziet het niet bereikbaar zijn als treiteren. Zij is van mening dat de directeur geen invloed heeft op zijn personeel. De afdeling Ag is niet rechtstreeks bereikbaar. Infobalie weet niks en bellen niet terug.

(Verzoekster; N.o.) is boos op (de regiomanager; N.o.). Ook met hem valt geen normaal gesprek te voeren er valt van het personeel dan ook niet veel te verwachten.

Wanneer (verzoekster; N.o.) jaarstukken afgeeft aan de balie dan willen deze medewerkers geen ontvangstbevestiging afgeven. Er wordt vooraf geen brief gestuurd dat de uitkering geschorst gaat worden.

Op 15 juli heeft (verzoekster; N.o.) Y, medewerker puco (publiekscontacten; N.o.) aan de telefoon gehad omdat de jaarstukken niet binnen zouden zijn. Y weigert om haar door te verbinden.

(Verzoekster; N.o.) weet niet met wie ze spreekt wanneer zij het centrale nummer belt (telefonistes). Telefonisch overboeken van de uitkering is niet mogelijk, na contact met de directeur kan het ineens wel.

Personeel heeft het idee dat uitkeringstrekkers allemaal de zaak flessen. (Verzoekster; N.o.) vraagt zich af wat wij de hele dag doen.

Einde gesprek...”

3. Wegens het uitblijven van een antwoord op de vraag of de schorsing in het jaar 2000 wegens het niet (tijdig) ontvangen van de jaarstukken over 1999 terecht is geweest, werd op 6 december 2004 nogmaals navraag gedaan.

4. Op 23 december 2004 liet het UWV daarop weten dat verzoeksters uitkering in 2000 wegens het niet tijdig ontvangen van de jaarstukken 1999 geschorst is geweest van 1 juli tot en met 17 juli 2000. De brief van verzoekster van 5 mei 2000 stelt het UWV op 13 juli 2000 via de fax te hebben ontvangen; de brief werd niet per reguliere post ontvangen.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:2

Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.

Artikel 9:4, eerste en tweede lid

“1. Indien een schriftelijke klacht betrekking heeft op een gedraging jegens de klager en voldoet aan de vereisten van het tweede lid, zijn de artikelen 9:5 tot en met 9:12 van toepassing.

2. Het klaagschrift wordt ondertekend en bevat ten minste:

- a. de naam en het adres van de indiener;
- b. de dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.”

Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”

Artikel 9:6

“Het bestuursorgaan bevestigt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk.”

Artikel 9:8 zoals dit luidde tot 15 maart 2005

“1. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende is behandeld;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan of kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

2. Het bestuursorgaan is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift schriftelijk in kennis gesteld.”

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.”

Artikel 9:11, zoals dit luidde tot 15 maart 2005

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of - indien afdeling 9.3 van toepassing is - binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

Artikel 9:12, zoals dit luidde tot 15 maart 2005

“1. 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. Indien vervolgens nog een klacht kan worden ingediend bij een persoon of college, aangewezen om klachten over het bestuursorgaan te behandelen, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.“