



# Rapport

**Datum: 5 september 2006**  
**Rapportnummer: 2006/305**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen Amsterdam:

1. niet bereikbaar is per e-mail;
2. hem in 2005 medewerking heeft geweigerd bij verdere reïntegratie;
3. aan hem nog steeds geen voor hem duidelijke berekening van zijn WW-uitkering en zijn WAO-uitkering heeft verstrekt;
4. telefonisch door hem voorgelegde klachten niet in behandeling wil nemen;
5. hem bij telefonisch ingediende klachten niet in de gelegenheid heeft gesteld om te worden gehoord;
6. in een aantal klachtafwikkelingsbrieven zijn klacht niet correct heeft weergegeven.

## Beoordeling

### I. Inleiding

Gedurende de periode waarin bovengenoemde klachten zich afspelen, ontving verzoeker van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) zowel een gedeeltelijke WW- als een gedeeltelijke WAO-uitkering. Ook heeft verzoeker in deze periode bepaalde periodes gedeeltelijk gewerkt, waardoor er wijzigingen optraden in zijn uitkeringen. Verzoeker heeft in deze periode ook veelvuldig telefonisch contact gezocht met het UWV, omdat hij vragen had of om informatie door te geven, en hij heeft daarbij met veel verschillende medewerkers van het UWV contact gehad. Daarnaast heeft hij verschillende keren klachten ingediend bij het Klachtenbureau (voorheen Centraal klachtenbureau) van het UWV, meestal ook per telefoon. Vanwege zijn lichamelijke klachten (RSI) kost het verzoeker veel moeite om te schrijven of te typen. Uit het onderzoek komt het beeld naar voren dat de telefonische communicatie tussen verzoeker en medewerkers van het UWV vaak moeizaam verliep, en dat er regelmatig sprake was van een verschillende interpretatie door betrokkenen van hetgeen tijdens die gesprekken was gezegd of afgesproken. In dat kader, en omdat verzoeker nog vragen had rondom zijn uitkering, heeft het UWV het initiatief genomen om een gesprek met verzoeker aan te gaan. Dit gesprek vond op 8 juni 2006 plaats. In dat gesprek is onder meer een aantal afspraken gemaakt over zaken waarover verzoeker nog nadere informatie zal krijgen van het UWV.

### II. Ten aanzien van de bereikbaarheid van het UWV per e-mail

## Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er in de eerste plaats over dat het UWV, behalve voor het indienen van klachten, niet bereikbaar is per e-mail. Verzoeker acht dit niet meer van deze tijd.
2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat bovenstaande juist is, en dat het de bedoeling is dat de functie van e-mail in de loop van 2006 beschikbaar komt voor alle cliënten.
3. In het kader van een onderzoek uit eigen beweging door de Nationale ombudsman deelde het UWV overigens mee dat er in 2006 een onderzoek zou plaatsvinden naar de mogelijkheden van contact per e-mail, maar dat nog geenszins vast stond dat deze mogelijkheid tot contact zou worden ingevoerd in 2006. Het UWV richtte zich in de eerste plaats op de verbetering van de telefonische bereikbaarheid, aldus het UWV.
4. In reactie op het verslag van bevindingen deelde het UWV mee dat de functie van e-mail zo spoedig mogelijk beschikbaar komt voor alle cliënten. De invoeringsdatum zal na 2006 liggen. Het is overigens niet de bedoeling om alle medewerkers van het UWV per e-mail bereikbaar te maken voor de cliënten, aldus het UWV.

## Beoordeling

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.
6. In het kader van bovengenoemd vereiste dient een bestuursorgaan voldoende bereikbaar te zijn voor burgers om informatie te kunnen geven of in ontvangst te nemen, of voor het voeren van overleg. De mogelijkheid om per e-mail contact te leggen, kan er mede voor zorgen dat aan dit vereiste wordt voldaan. Wel dient dan vanzelfsprekend ook gewaarborgd te worden dat op de berichten per e-mail adequaat wordt gereageerd.

Het contact tussen burgers en het UWV kan echter ook op andere wijze worden gelegd, bijvoorbeeld telefonisch of schriftelijk. Dat is ook mogelijk bij het UWV. Dat nog geen contact met het UWV gelegd kan worden per e-mail is naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen. Wel zou e-mailverkeer kunnen leiden tot een verbetering van de dienstverlening van het UWV aan burgers, de mogelijkheden om contact te leggen worden aldus immers uitgebreid. In een recent uitgekomen rapport, gebaseerd op een onderzoek uit eigen beweging (rapport 2006/191), komt naar voren dat de telefonische beantwoording van vragen door het UWV nog al eens te wensen over laat. Gelet daarop ligt een verbetering van de mogelijkheden om contact te leggen op de weg van het UWV. Dat het UWV na 2006 de mogelijkheid voor contact per e-mail wil openstellen voor cliënten, acht de

Nationale ombudsman dan ook een goede ontwikkeling.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

III. Ten aanzien van de medewerking bij verdere reïntegratie

## Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er in de tweede plaats over dat het UWV hem in 2005 medewerking heeft geweigerd bij verdere reïntegratie, door hem geen informatie te verstrekken. Volgens verzoeker heeft hij begin 2005 zes keer gebeld naar UWV Telefoon, met het verzoek hem door te verbinden met de afdeling reïntegratie. Dit omdat verzoeker zich wilde oriënteren op het starten van een eigen bedrijf en de mogelijkheden om daarbij administratieve ondersteuning te krijgen, met de bedoeling daarmee zijn inkomsten te kunnen verhogen.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat het reïntegratieproject met verzoeker was beëindigd in 2004. Er zijn geen notities van de afdeling reïntegratie uit 2005 over contacten met verzoeker over reïntegratie, aldus het UWV. Het UWV legde verder nog een overzicht over van elf contacten die er begin 2005 tussen verzoeker en UWV Telefoon hadden plaatsgevonden. Uit dit overzicht valt niet op te maken of er terugbelverzoeken door UWV Telefoon naar de afdeling reïntegratie zijn uitgezet. Nader onderzoek dat het UWV had ingesteld, wees uit dat er geen terugbelverzoeken door UWV Telefoon naar de afdeling reïntegratie waren uitgezet. Wellicht waren de door verzoeker bedoelde verzoeken verwerkt in terugbelverzoeken aan de afdeling arbeidsgeschiktheid, aldus het UWV.

## Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

4. Verzoeker stelt dat hij in 2005 meerdere keren heeft geprobeerd om via UWV Telefoon in contact te komen met de afdeling reïntegratie om informatie te krijgen over de mogelijkheden voor het starten van een eigen bedrijf. De afdeling reïntegratie stelt daarentegen in die periode geen terugbelverzoeken te hebben ontvangen. Het is niet meer vast te stellen of verzoeker destijds vragen inzake reïntegratie heeft gesteld, en zo ja, of deze vragen op de juiste afdeling terecht zijn gekomen. Wel heeft het UWV ook in andere zaken richting de Nationale ombudsman al meermaals toegegeven dat terugbeltoezeggingen niet altijd worden nagekomen. Gelet hierop wordt verzoekers stelling aannemelijk geacht en wordt ervan uitgegaan dat het UWV de telefonische vragen van verzoeker niet adequaat heeft afgehandeld. Dat is in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. In het al eerder genoemde recent beëindigde onderzoek uit eigen beweging (rapport 2006/191) heeft de Nationale ombudsman in dat kader aan het

UWV aanbevolen om beter te waarborgen dat terugbeltoezeggingen worden nagekomen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de verstrekking aan verzoeker van een duidelijke berekening van zijn WW-uitkering en zijn WAO-uitkering

## Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er in de derde plaats over dat het UWV hem nooit een duidelijke berekening van zijn WW- en WAO-uitkering heeft verstrekt.
2. In reactie op de klacht deelde het UWV mee dat bij iedere WW-betaling een specificatie wordt verstrekt. Bij elke wijziging van de WAO en bij bijzondere betalingen wordt een specificatie van de WAO verzonden.
3. In reactie op bovenstaande deelde verzoeker mee dat hij nooit een berekening had ontvangen van de (oorspronkelijke) opbouw van zijn WAO- en WW-uitkering (van maatloon naar uitkering), terwijl hij daar wel vaak om had gevraagd.
4. Vervolgens werd aan het UWV gevraagd of dit klopte, en zo nee, om kopieën op te sturen van de specificaties. Omdat het UWV hier niet op inging, werd deze vraag nogmaals herhaald door de Nationale ombudsman. Op 12 juni 2006 ontving de Nationale ombudsman enkele stukken van het UWV, die betrekking hebben op de berekening van de mate van arbeidsongeschiktheid van verzoeker vanaf 1 april 2005. In deze stukken werd onder meer ook aangegeven van welk maatloon per uur het UWV uitging per 7 mei 2004 en april 2005.
5. In reactie op het verslag van bevindingen benadrukte verzoeker dat het hem ging om de berekening van zijn uitkering, en niet om latere specificaties.

Het UWV gaf nog aan van mening te zijn dat in voldoende mate was ingespeeld op verzoeken om specificaties. Daarnaast kan verzoeker altijd om dossierinzage vragen.

## Beoordeling

6. Verzoeker stelt dat het UWV hem nooit een duidelijke berekening van zijn WW- en WAO-uitkering (van maatloon naar uitkering) heeft verstrekt. In reactie daarop heeft het UWV aangegeven dat bij iedere wijziging van een WAO- of een WW-uitkering een specificatie wordt verstrekt. Het UWV heeft echter ondanks herhaald aandringen van de Nationale ombudsman geen berekeningen overgelegd, waaruit kan worden opgemaakt hoe de uitkeringen van verzoeker in eerste instantie zijn opgebouwd. Gelet daarop wordt verzoekers stelling, dat hij nooit een duidelijke berekening heeft gehad, aannemelijk

geacht. Dat is in strijd met het onder III. omschreven vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking. Dit geeft reden om in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van de weigering om telefonisch door verzoeker voorgelegde klachten in behandeling te nemen

## Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er in de vierde plaats over dat het Klachtenbureau van het UWV aan hem heeft aangegeven dat telefonisch door hem voorgelegde klachten niet in behandeling zouden worden genomen.

2. In een brief van 22 april 2005 met als onderwerp "Informatie over de afhandeling van uw klacht(en)" vermeldde het Klachtenbureau UWV onder meer het volgende :

"U heeft telefonisch een klacht bij ons ingediend op 11 april 2005. Wij kunnen uw klachten niet langer telefonisch in behandeling nemen, gezien het feit dat deze niet leiden tot heropening van uw klacht. "

Verder gaf het UWV in deze brief aan dat de Algemene wet bestuursrecht een bestuursorgaan niet verplicht een klacht telefonisch aan te nemen en deelde het volgende mee:

"U mag van de UWV medewerker (m/v) een correcte aanneming van uw klacht, bevestigd naar u middels een telefoonrapport ter verificatie van uw klacht verwachten. Door uw klacht schriftelijk op te stellen bereikt u dit doel optimaal."

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat in de brief van 22 april 2005 aan verzoeker was gevraagd om zijn klachten in het vervolg op schrift te stellen om zo te voorkomen dat er misverstanden ontstaan. Dit gezien de toen frequente telefonische contacten van verzoeker met het UWV in het algemeen en met het klachtenbureau. Op een gegeven moment (eind 2005) is verzoeker mondeling door een medewerker van het klachtenbureau meegedeeld dat verzoekers (steeds dezelfde) klachten niet meer zouden worden genoteerd of ingenomen. Ondanks deze mededeling zijn sindsdien door verzoeker ingediende klachten wel door het UWV in behandeling genomen. Het UWV legde ter illustratie daarvan kopieën over van klachtafwikkelingsbrieven, gericht aan verzoeker en gedateerd op 28 en 29 maart 2006.

3. In reactie op het standpunt van het UWV gaf verzoeker aan dat het UWV zijns inziens bewust niet heeft vermeld dat verzoeker RSI heeft en daardoor nauwelijks kan schrijven of typen. Een klacht schriftelijk indienen is om die reden voor hem bezwaarlijk.

## Beoordeling

4. Het UWV heeft toegegeven dat aan verzoeker in ieder geval telefonisch is meegedeeld dat mondeling door hem ingediende klachten niet in behandeling zouden worden genomen. Ook de brief van 22 april 2005 suggereerde dat verzoeker geen telefonische klachten meer mocht indienen, hoewel dit volgens het UWV niet de bedoeling was. Het was volgens het UWV een dringend advies om klachten voortaan schriftelijk in te dienen. Wat hier ook van zij, vast staat dat een medewerker van het UWV verzoeker op een gegeven moment per telefoon heeft meegedeeld dat telefonisch door hem ingediende klachten niet in behandeling zouden worden genomen. Dat is in strijd met hetgeen het UWV vermeldt in de toelichting op artikel 4 van het Klachtenreglement UWV 2005, namelijk dat ook mondelinge klachten middels een formele klachtenprocedure zullen worden afgedaan (zie Achtergrond onder 1. en 2.). Overigens heeft het UWV aangegeven dat ook nadat het UWV had meegedeeld dat telefonisch door verzoeker ingediende klachten niet in behandeling zouden worden genomen, dergelijke klachten in de praktijk nog steeds wel door UWV in behandeling zijn genomen. De aan verzoeker op gedane mededeling dat zijn telefonisch ingediende klachten niet meer in behandeling zouden worden genomen, is dus onjuist. Dat is in strijd met het onder III. omschreven vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Overigens is bij de Nationale ombudsman van oordeel dat het onder omstandigheden (bijvoorbeeld een groot aantal door één persoon ingediende klachten) gerechtvaardigd kan zijn dat het UWV alleen schriftelijk ingediende klachten in behandeling neemt, doch in dat geval dient de betrokkene daarvan tevoren schriftelijk op de hoogte te worden gebracht.

VI. Ten aanzien van het niet horen bij telefonisch ingediende klachten

## Bevindingen

1. Verzoeker klaagt er in de vijfde plaats over dat het UWV hem bij telefonisch ingediende klachten niet in de gelegenheid heeft gesteld om te worden gehoord.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat dit niet conform het beleid van het UWV is. Indien is nagelaten om verzoeker aan te bieden te worden gehoord, is dat niet correct en bood het UWV daarvoor zijn verontschuldiging aan. Wel gaf het UWV daarbij aan dat hierbij moest worden aangetekend dat telefoongesprekken met verzoeker in de afgelopen periode vaak waren geëscaleerd.

3. In reactie op het standpunt van het UWV gaf verzoeker aan dat hij slechts twee keer boos was geworden gedurende een telefoongesprek met het UWV.

## Beoordeling

4. Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van een handeling of beslissing betrokkenen in staat stellen te worden gehoord.

Het UWV geeft in artikel 10 van het Klachtenreglement UWV 2005 aan dat de klager en degene over wie wordt geklaagd in de gelegenheid worden gesteld om te worden gehoord. In de toelichting op artikel 4 van het Klachtenreglement vermeldt het UWV dat ook mondelinge klachten middels de formele klachtenprocedure zullen worden afgedaan (zie Achtergrond onder 1. en 2.).

5. In reactie op de klacht ontkende het UWV niet, dat verzoeker niet in de gelegenheid was gesteld om te worden gehoord inzake zijn klachten. Op grond daarvan wordt ervan uitgegaan dat het UWV verzoeker bij zijn telefonisch ingediende klachten niet in de gelegenheid heeft gesteld om te worden gehoord. Dat is in strijd met de te voeren procedure volgens het Klachtenreglement UWV 2005 en aldus is niet voldaan aan het vereiste van hoor en wederhoor. Voor zover het UWV de escalatie van telefoongesprekken als reden om niet te horen wil aanvoeren, wordt opgemerkt dat dit juist een reden te meer zou kunnen zijn om te horen, om op die manier te proberen het vertrouwen tussen partijen weer te herstellen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

VII. Ten aanzien van de weergave van de klacht

## Bevindingen

1. Tenslotte klaagt verzoeker erover dat het UWV in een aantal brieven waarin een klacht van hem werd afgewikkeld, zijn telefonisch ingediende klacht niet correct heeft weergegeven.

2. In reactie op de klacht gaf het UWV aan dat het van belang is dat klachten zorgvuldig worden weergegeven. Het speet het UWV dat hij daar in de betreffende zaken kennelijk niet in was geslaagd.

## Beoordeling

3. Het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving houdt in dat bestuursorganen bij de voorbereiding van hun handelingen de relevante informatie verwerven.

4. Het UWV heeft in zijn reactie al toegegeven dat in een aantal klachtafwikkelingsbrieven verzoekers klacht niet correct was weergegeven. Blijkbaar heeft de desbetreffende



medewerker van het UWV tijdens de telefonische indiening van de klachten onvoldoende nagegaan of zijn interpretatie van de klacht(en) van verzoeker volgens verzoeker juist was. Dat is in strijd met het vereiste van een adequate informatieverwerking. Gevolg daarvan zal kunnen zijn dat er geen adequate reactie op de klacht kan worden gegeven. Dit zou kunnen worden voorkomen, indien het UWV bij telefonisch ingediende klachten al tijdens het gesprek aangeeft hoe de klacht door de medewerker is samengevat, of indien het UWV in zijn ontvangstbevestiging een klachtsamenvatting opneemt. Deze klachtsamenvatting is dan immers toch al gemaakt door degene die de telefonische klacht in ontvangst heeft genomen. Indien de door de medewerker van het UWV gemaakte klachtsamenvatting volgens de klager niet juist is, heeft de klager aldus de kans deze te corrigeren, voordat de klacht verder in behandeling wordt genomen. Dit geeft reden om in dit rapport nog een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

Tot slot

Uit de verkregen informatie blijkt dat het contact tussen verzoeker en medewerkers van het UWV vaak zeer moeizaam verloopt, daardoor voor beide partijen veel tijd kost en leidt tot misverstanden en wrijvingen. Eén van de manieren om deze situatie te verbeteren zou kunnen zijn dat verzoeker een vaste contactpersoon aangewezen krijgt. Indien afgesproken wordt dat alle telefonische contacten via die persoon verlopen, en deze contactpersoon eventueel gemaakte afspraken schriftelijk richting verzoeker, bijvoorbeeld per e-mail, zou vastleggen, zou dat de communicatie tussen verzoeker en het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman aanzienlijk kunnen verbeteren. Daarmee zou ook de kans op misverstanden en wrijvingen kunnen worden verkleind. Vorenstaande is ook in lijn met de wet SUWI, waarin wordt aangegeven dat het wenselijk is dat uitvoeringsinstellingen de werkzoekende en de uitkeringsgerechtigde een klantmanager als vast aanspreekpunt toewijzen in hun relaties met de genoemde instanties (zie Achtergrond, onder 3.).

Bovenstaande is aanleiding om ook dit punt een aanbeveling aan het UWV te doen.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is

gegrond ten aanzien van:

- de medewerking bij verdere reïntegratie, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

- de weigering om telefonisch ingediende klachten te behandelen, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;
- het niet horen bij telefonisch ingediende klachten, wegens strijd met het vereiste van hoor en wederhoor;
- de weergave van de telefonisch ingediende klachten, wegens strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverwerving;
- de verstrekking van een duidelijke berekening van verzoekers WW- en WAO-uitkering, wegens het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

niet gegrond ten aanzien van:

- de bereikbaarheid per e-mail.

#### AANBEVELING

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat het UWV:

1. alsnog aangeeft hoe de oorspronkelijke WAO- en WW-uitkering van verzoeker is opgebouwd;
2. bij een telefonisch ingediende klacht er zorg voor draagt dat er voor de afhandeling van de klacht overeenstemming met de klager is over de klachtformulering;
3. een klantmanager aan verzoeker toewijst.

Bij e-mail van 7 december 2006 heeft het UWV de Nationale ombudsman laten weten dat aan alle drie de aanbevelingen tegemoet is gekomen.

Bij e-mail van 7 december 2006 heeft het UWV de Nationale ombudsman laten weten dat aan alle drie de aanbevelingen tegemoet is gekomen.

Verzoeker heeft alle informatie over de berekening van de oorspronkelijke WAO- en WW-uitkering ontvangen.

Tevens geeft het UWV aan dat het beleid is dat medewerkers van het Klachtenbureau UWV gedurende het telefoongesprek waarin de klacht wordt ingediend de betreffende klacht resumeren. Omdat dit kennelijk toch nog steeds niet afdoende gebeurt, gaat het UWV binnen enkele maanden over op een systeem waarbij in de ontvangstbrief van de klacht in enkele woorden de kern van de klacht wordt samengevat

#### Onderzoek

Op 8 september 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Amsterdam.

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 UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

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

De reactie van verzoeker en het UWV gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

#### Informatieoverzicht

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

1. verzoekschrift van verzoeker van 8 september 2005 en de door verzoeker daarbij overgelegde correspondentie van het UWV;
2. de door verzoeker op 21 november 2005 gegeven toelichting op zijn verzoekschrift;
3. reacties van het UWV van 23 en 30 januari 2006;
4. telefonische reactie van verzoeker op het standpunt van het UWV van 22 februari 2006;
5. nadere reactie van het UWV naar aanleiding van vragen, gedateerd op 27 maart 2006;
6. nadere informatie van het UWV, gedateerd op 19 april en 12 juni 2006.

### **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

### **Achtergrond**

1. **Klachtenreglement UWV 2005**, gedateerd op 13 september 2005, van de Raad van bestuur van het UWV.

Artikel 4:

“1. De schriftelijke klacht 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.

2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling.

3. UWV kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.”

Artikel 10 Hooplicht:

“1. UWV 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. In de **toelichting** op artikel 4 van het **Klachtenreglement UWV 2005** staat het volgende vermeld:

“UWV streeft naar een laagdrempelige, heldere procedure. Deze procedure geldt zowel voor schriftelijke als voor mondelinge klachten. Als dat nodig is wordt een mondelinge klacht door UWV in overleg met de indiener op schrift gesteld. Afdeling 9.2 van de Awb is alleen van toepassing op schriftelijke klachten over gedragingen jegens de klager. Het klachtenreglement is echter ook van toepassing op mondelinge klachten en op klachten over gedragingen jegens een ander. Artikel 9:2 Awb stelt de eis dat die klachten ‘behoorlijk’ moeten worden behandeld, maar stelt daaraan geen formele eisen.

Omdat de klachtenprocedure van UWV goed bekend zal worden gemaakt bij alle klanten en medewerkers, en alle klachten onder die procedure zullen vallen, zullen alle als zodanig gekwalificeerde klachten volgens de formele procedure worden afgedaan door deskundige klachtenbehandelaars.

Klachten waarbij desondanks door andere medewerkers in de organisatie worden 'geïntervenieerd' als bedoeld in artikel 6, eerste lid, bestaat de mogelijkheid om, wanneer dat niet naar tevredenheid van de klager is gebeurd, alsnog de formele procedure te doorlopen."

3. Artikel 9 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen (**Wet Suwi**), wet van 29 november 2001, in werking getreden op 1 januari 2002 luidt als volgt:

"De Centra voor werk en inkomen, het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en de colleges van burgemeester en wethouders bevorderen dat de werkzoekende en de uitkeringsgerechtigde een klantmanager als vast aanspreekpunt wordt toegewezen in hun relaties met de genoemde instanties."