

Bijlagen



Van klacht naar kracht!

Een onderzoek naar de juridische afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten

Breda, januari 2018

Juridische Hogeschool Avans-Fontys, Tilburg

Auteur: Ghislaine Maanders

Studentnummer: 2063773

Opleiding: HBO-Rechten

Afstudeerperiode: september 2017 – januari 2018

Eerste afstudeerdocent: dhr. mr. F.A.C. Klaassen

Tweede afstudeerdocent: dhr. M.L.G. Kooij

Afstudeerorganisatie: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen te Breda

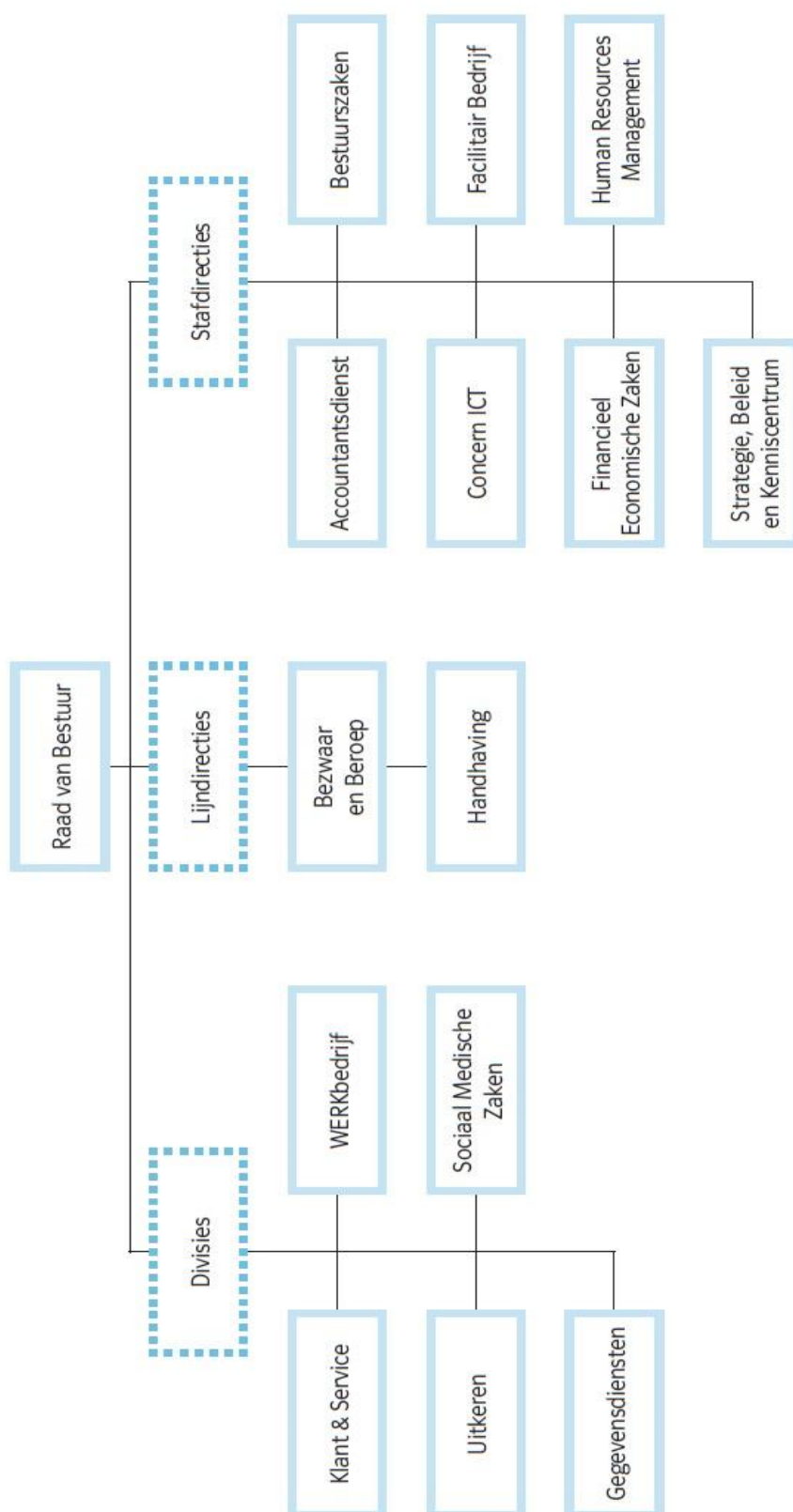
Afstudeermentor: mevr. A.M. Tupker

Inhoudsopgave

Bijlage 1 Organogram UWV	4
Bijlage 2 Voorbeeld grafieken uit KAS	5
Bijlage 3 Raamwerk bezwaarschrift.....	6
Bijlage 4 Voorbeeld bezwaarschrift.....	7
Bijlage 5 Raamwerk pro forma bezwaarschrift.....	9
Bijlage 6 Voorbeeld pro forma bezwaarschrift	10
Bijlage 7 Schematische weergave bezwaarschriftprocedure	11
Bijlage 8 Raamwerk klachtbrief	12
Bijlage 9 Voorbeeld klachtbrief	13
Bijlage 10 Verslag gesprek met Rka.....	15
Bijlage 11 Klachtenanalyse	18
Bijlage 12 Checklist	65

Bijlage 1

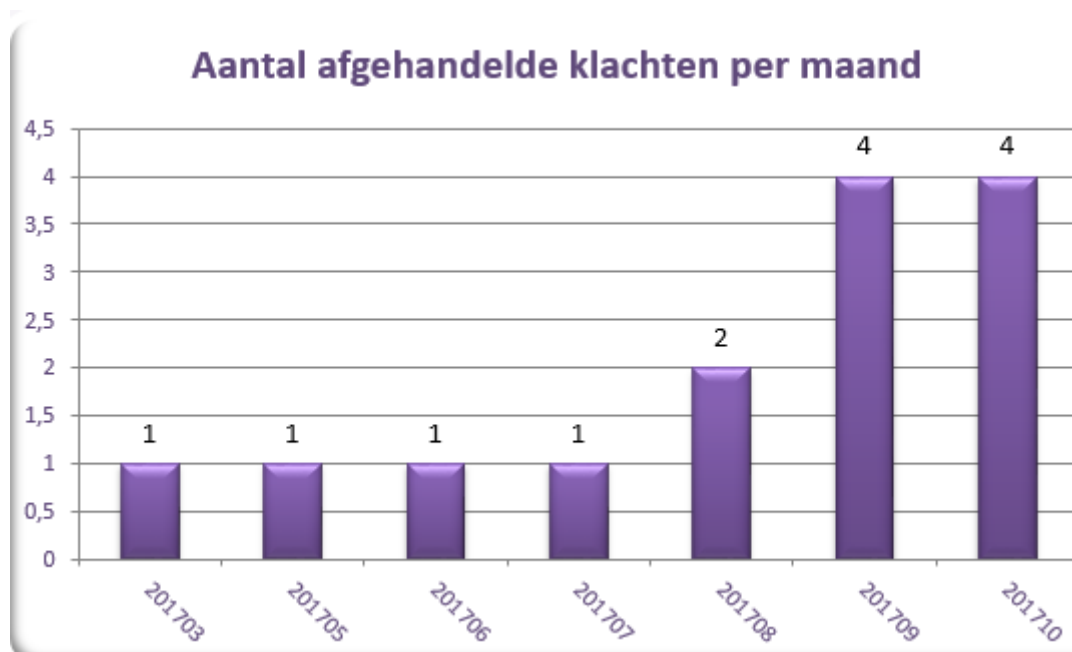
Organogram UWV



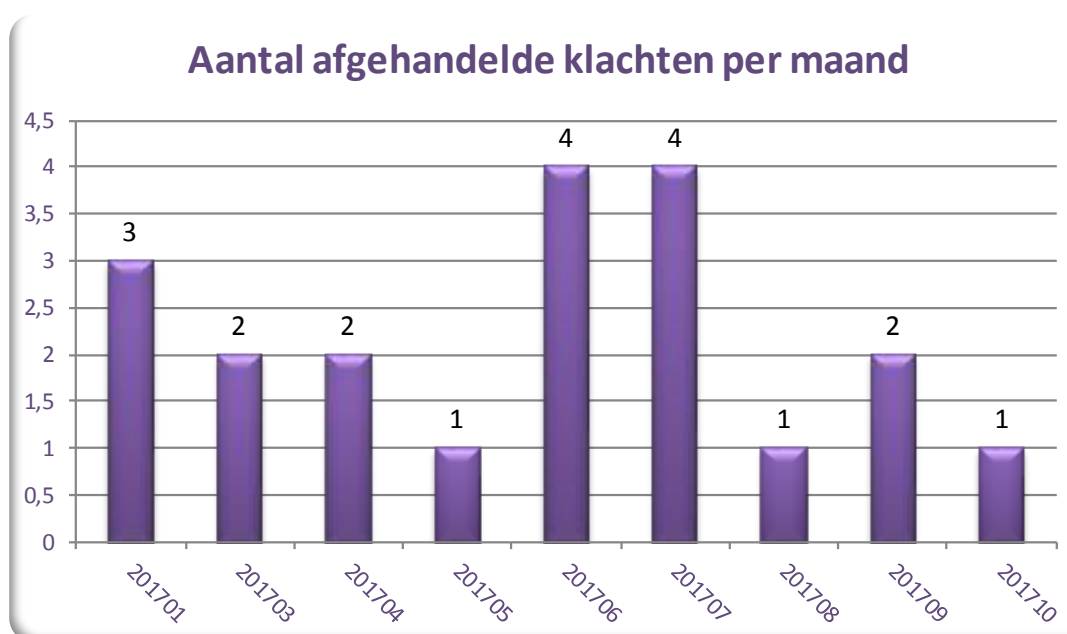
Bijlage 2

Voorbeeld grafieken uit KAS

Breda



Rotterdam



Bijlage 3

Raamwerk bezwaarschrift

U stuurt de brief aan de instantie die het besluit heeft genomen, bijvoorbeeld:

- UWV <afdeling>
- SVB

Het adres vindt u op de brief met de beslissing waartegen u bezwaar maakt.

AANGETEKEND EN PER GEWONE POST

<uw naam>

<adres>

<postcode en woonplaats>

BSN: <uw burgerservicenummer>

Aan

<naam>

Afdeling Bezwaar en beroep

<adres>

<postcode en plaats>

Onderwerp: bezwaarschrift tegen het besluit van <datum>

<woonplaats, datum>

Geachte heer, mevrouw,

Ik teken bezwaar aan tegen uw beslissing van <de datum van de beslissing>. Het kenmerk van de beslissing is: <het nummer van de beslissing>. Ik stuur een kopie van de beslissing met dit bezwaarschrift mee.

Ik ben het niet eens met de beslissing omdat <probeert in maximaal tien regels uit te leggen waarom u het niet eens bent met de beslissing>.

Ik vind dat de beslissing moet zijn: <probeert in maximaal vier regels te vertellen wat de beslissing volgens u moet zijn>.

Ik wil mijn bezwaren graag mondeling toelichten in een hoorzitting.

Daarnaast wil ik in aanmerking komen voor vergoeding van de kosten die ik voor deze bezwaarprocedure maak.

Verder wil ik ook graag in aanmerking komen voor vergoeding van de wettelijke rente over de niet of te laat betaalde <uitkering/vergoeding>.

<Ten slotte verzoek ik u om de beslissing niet uit te voeren totdat u een beslissing op mijn bezwaarschrift hebt genomen.>

Hoogachtend,

<handtekening>

<naam>

Bijlage: kopie van de beslissing van <datum>

Bijlage 4

Voorbeeld bezwaarschrift

2. Uw gegevens

Burgerservicenummer

Voorletters en achternaam

Gebruikt u de achternaam van uw partner, vul dan hier ook uw geboortenaam in.

Geslacht

Vrouw

Geboortedatum

Adres

Het telefoonnummer waarop u het beste te bereiken bent

3. Beslissing

Onderstaande gegevens staan in de brief met de beslissing waartegen u bezwaar maakt.

Datum van de beslissing

28-11-2017

Kenmerk van de beslissing

Waar gaat de beslissing over?

WW

Kies het kantoor dat staat vermeld onderaan in de beslissing.

Breda

In elke beslissing staat onderaan bij 'Niet eens met deze beslissing?' het postadres waarnaar u kunt schrijven als u het er niet mee eens bent. Gebruik dus niet het adres boven aan de brief.

4. Waarom maakt u bezwaar tegen deze beslissing?

Hier geeft u aan waarom u het niet eens bent met onze beslissing. U kunt ook aangeven wat volgens u de beslissing had moeten zijn.

Maakt u bezwaar om medische redenen?

Nee

Niet-medische redenen van uw bezwaar

de toewijzing van WW is 3 maanden omdat voldaan wordt aan de wekeneis maar niet aan de jarenis.

Ik ben van mening dat ik aanmerking kom voor de jareneis. De afgelopen jaren heb ik 3 van de 5 jaren gewerkt. De overige jaren:

- verzorgde ik een kind van onder de 5 jaar
- ontving ik kinderbijslag
- ontving ik een WW uitkering

Daarom dienen deze jaren voor 50% meegeteld te worden en kom ik op 4 van de 5 jaren binnen de jareneis.

Graag hoor ik van jullie

U hoeft de pagina 'Redenen die betrekking hebben op medische gegevens' niet in te vullen.

6. Bijlage(n)

Wilt u met dit bezwaarschrift aanvullende informatie mee sturen?

Nee

7. Ondertekening

Voorletters en achternaam

Datum

21-12-2017

Bijlage 5

Raamwerk pro forma bezwaarschrift

Dit bezwaarschrift gebruikt u om op tijd te zijn met het instellen van bezwaar. Hierbij geeft u later pas de reden(en) voor het bezwaar door. De instantie zal u per brief laten weten binnen welke termijn u die reden bekend moet maken.

U stuurt de brief aan de instantie die het besluit heeft genomen, bijvoorbeeld:

- UWV <afdeling>
- SVB

Stuur een kopie mee van de beslissing waartegen u bezwaar maakt.

AANGETEKEND EN PER GEWONE POST

<uw naam>
<adres>
<postcode en woonplaats>
BSN: <uw burgerservicenummer>

Aan

<naam>
Afdeling Bezwaar en beroep
<adres>
<postcode en plaats>

Onderwerp: bezwaar op nader aan te voeren gronden

<woonplaats, datum>

Geachte heer, mevrouw,

Ik maak bezwaar tegen uw beslissing van <datum>. Het kenmerk van de beslissing is: <het nummer van de beslissing>. U ontvangt een kopie van de beslissing bij dit bezwaarschrift.

Graag ontvang ik van u het dossier. Na ontvangst van het dossier zal ik de redenen van mijn bezwaar aanvullen. Ik verzoek u om mij daarvoor vier weken de tijd te geven na ontvangst van het dossier. Bovendien wil ik mijn bezwaren graag mondeling toelichten in een hoorzitting.

Daarnaast wil ik in aanmerking komen voor vergoeding van de kosten die ik voor deze bezwaarprocedure maak en voor vergoeding van de wettelijke rente over de niet of te laat betaalde <uitkering/vergoeding>.

<Ten slotte verzoek ik u de beslissing niet uit te voeren totdat u een beslissing op mijn bezwaarschrift hebt genomen.>

Met vriendelijke groet,

<handtekening>

<naam>

Bijlage: kopie van de beslissing

Bijlage 6

Voorbeeld pro forma bezwaarschrift

25-07-2017 14:10 WGA CONTROL PAG. 01/07

medisch
architecten
WGA control
NU voor later

Per fax

UWV, afdeling Bezwaar & Beroep
Postbus 3276
4800 MH Breda

Rotterdam, 25-07-2017

Betreft: Bezwaar tegen Beslissing d.d. 10-05-2016 (ontvangen op 30-06-2017 via werknemer)

Onze referentie:

L.S.,

Als gemachtigde (zie Bijlage) willen wij bezwaar maken tegen bovengenoemde beslissing, welke als bijlage is toegevoegd aan deze brief. Omdat bovenstaande beslissing pas op 30-06-2017 is ontvangen door (ex)werkgever is dit binnen de wettelijke termijn.

kan zich niet verenigen met genoemde beslissing, die betrekking heeft op (ex-)werknemer:

Naam :
BSN :

Wij verzoeken u alle stukken, inclusief de medische gegevens, te sturen naar t.a.v.
die optreedt als gemachtigde (-arts),

Tevens verzoeken wij u ons een termijn te geven voor het indienen van de gronden.

Tot slot verzoeken wij om vergoeding van kosten van bijstand door een professioneel rechtshulpverlener bij een gegrond bezwaar.

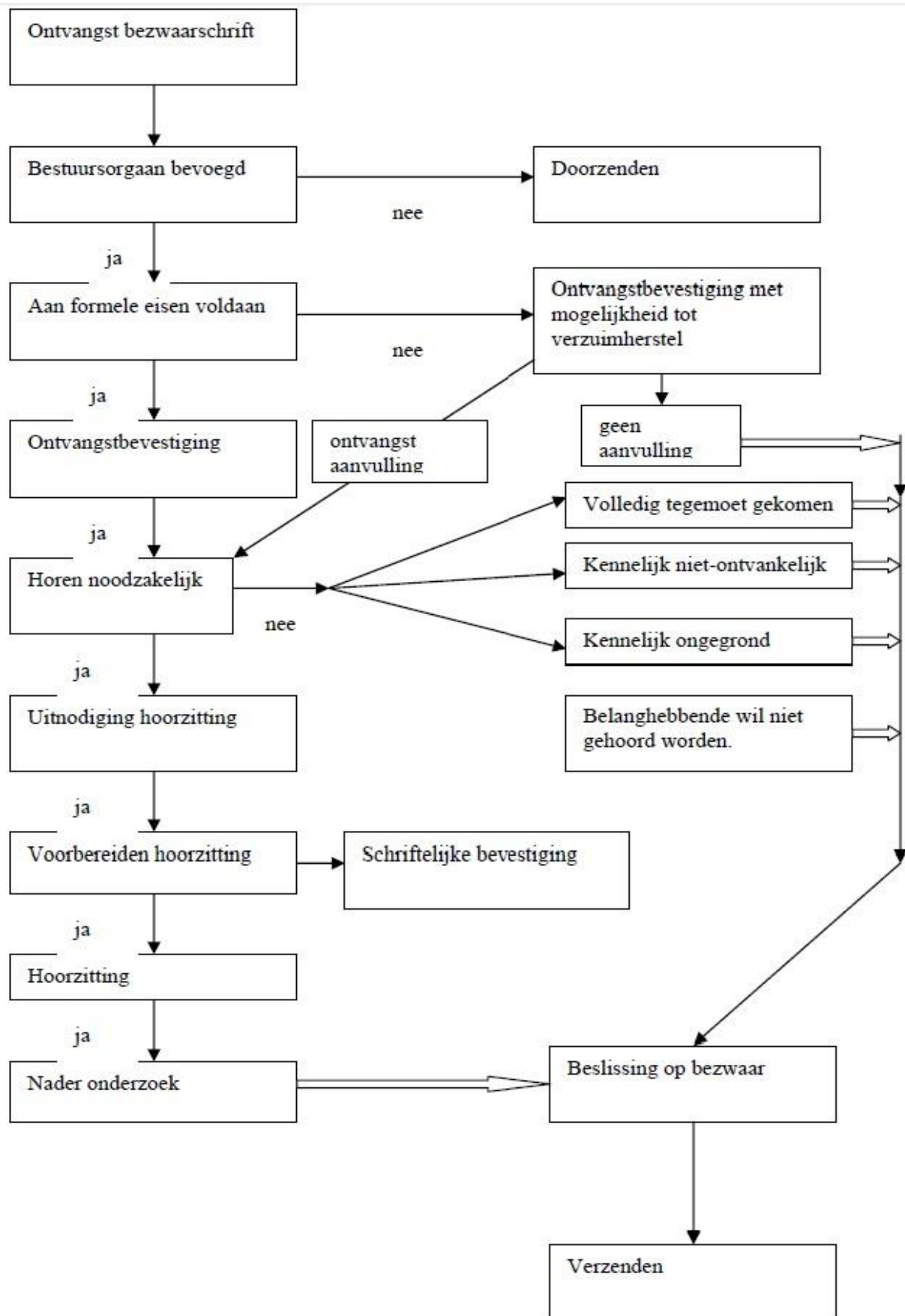
arts

Bijlage : - Machtiging
- Kopie Beslissing

www.wgacontrol.nl is een onderdeel van www.claimpoint.nl kijk voor onze andere diensten op:
www.loonsanctie.nl en www.zwcontrol.nl

Bijlage 7

Schematische weergave bezwaarschriftprocedure



Bijlage 8

Raamwerk klachtbrief

Aan: Klachtenbureau UWV
Postbus 58071
1040 HB Amsterdam

Betreft: Klacht over UWV Vestiging
betreffende verzekeringsarts/bezwaarverzekeringsarts* [*voorletter en achternaam*]
[*Plaats en datum*]

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij dien ik een klacht in over verzekeringsarts/bezwaarverzekeringsarts * [*voorletter en achternaam*] van het UWV-kantoor [*plaats*]. Ik ben ontevreden over de manier waarop verzekeringsarts/bezwaarverzekeringsarts* [*voorletter en achternaam*] mij heeft behandeld bij de beoordeling van mijn arbeids(on)geschiktheid in het kader van de WIA/WAJONG/WAO/WAZ*.

Mijn ontevredenheid is gebaseerd op het volgende:

[*alleen overnemen wat van toepassing is en zo nodig aanvullen!*]

- Verzekeringsarts [*naam*] heeft mij niet correct bejegend
- Verzekeringsarts [*naam*] gaf tijdens het spreekuur en/of in zijn rapportage* blijk van vooroordelen over mijn ziekte (ME/ CVS) en/of over mijn persoon*.
- Verzekeringsarts [*naam*] heeft mij niet/onvoldoende* serieus genomen. Dat blijkt onder andere uit het feit dat hij/zij*:
 - ☐ mij onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld om mijn gezondheidsproblemen/de gevolgen van mijn ziekte voor mijn functioneren* naar voren te brengen
 - ☐ de door mij gevolgde behandeling/behandelingen* niet serieus heeft genomen
 - ☐ mijn behandelaar [*naam en soort behandelaar (bijv. huisarts, psycholoog, internist)*] niet heeft geraadpleegd, hoewel ik dat wel had gewild/gevraagd*
 - ☐ mij niet in de gelegenheid heeft gesteld om de door hem veronderstelde, maar onjuiste feiten recht te zetten
 - ☐ in zijn rapport belangrijke feiten over mijn ziekte en mijn functioneren heeft weggelaten
 - ☐ mij een medische behandeling heeft geadviseerd/opgedrongen* zonder zich goed geïnformeerd te hebben of die behandeling iets toevoegt aan wat ik al heb gedaan/of die behandeling voor mij wel haalbaar zou zijn/of die behandeling mogelijk schadelijke gevolgen voor mij zou kunnen hebben*.
- Verzekeringsarts [*naam*] heeft het tegenover mij doen voorkomen alsof het protocol CVS niet geldig is
- Heeft zich niet gehouden aan de volgende regels en norm/normen* en/of regel/regels* voor verzekeringsartsen/artsen*
-

TOELICHTING:

[*De genoemde punten kort toelichten. Eventueel verwijzen naar bijlagen (zoals rapportages, verslagen, brieven)*]

Ik vraag u deze klacht in eerste instantie in een gesprek af te handelen. In dat gesprek kan mijn klacht nader toegelicht worden.

Ik wil daar zelf bij aanwezig zijn/niet bij aanwezig zijn.*

Ik wil mij daarbij verder laten vertegenwoordigen door [*naam, adres, mailadres*]*

Hoogachtend,

Naam
m/v Straat en huisnummer Postcode en woonplaats
Burgerservicenummer (BSN)
E-mailadres:

Bijlage 9

Voorbeeld klachtbrief

Beste UWV,

Ik wil een klacht indienen over de bezwaarprocedure WGA/IVA tussen UWV Breda en mijn ex-werkgever. Uw referentienummer in deze zaak is

Van deze procedure ben ik op 04-07-2017 op de hoogte gesteld met een brief, waarin wordt gevraagd of ik toestemming verleen aan mijn ex-werkgever voor de inzage van mijn medisch dossier. Tevens krijg ik in de brief uitgelegd dat ik word betrokken in de procedure.

Zoals ik de brief heb geïnterpreteerd is dat ik toestemming dien te verlenen aan mijn ex werkgever, mocht dit niet het geval zijn, dat dan mijn gegevens worden verzonden aan een derde partij, namelijk een arts of een professionele rechtshulpverlener. Die krijgt inzage om de zaak inhoudelijk te behandelen namens mijn ex-werkgever. Deze arts of rechtshulpverlener is bij de wet gebonden aan geheimhoudingsplicht. Ik zou hiervan op de hoogte worden gesteld, immers word ik betrokken bij de procedure.

Uw communicatie over mijn medische gegevens strookt niet met uw handelen.

Helaas is de procedure anders verlopen. Op 06-07-2017 heb ik zelf contact gezocht met de heer ..., afdeling bezwaren om meer informatie in te winnen en door te geven dat ik geen toestemming verleen aan mijn ex werkgever. Dhr. ... gaf me te kennen dat mijn gegevens, inclusief mijn medisch dossier al naar een derde partij was toegezonden, namelijk ... te Dordrecht. Ik heb met volle verbazing aangehoord dat dit de normaalste zaak van de wereld was. De procedure liep zo om een spoedige voortgang te handhaven, zo vertelde meneer

Op 07-07-2017 heb ik contact gezocht met het betreffende bedrijf en heb ik mijn verhaal uitgelegd. Zij hadden mijn gegevens ontvangen op 04-07-2017. Daar kreeg ik te horen dat mijn gegevens pas inhoudelijk worden behandeld op 31-07-2017. Er was dus voldoende tijd van het UWV om mij fatsoenlijk op de hoogte te stellen van de procedure, zoals het UWV dit omschrijft in de brief.

Zijn mijn medische gegevens wel bij u in goede handen?

De reden dat ik mijn werkgever geen toestemming geef, ligt gevoelig voor mij. In mijn Arbo dossier kunt u ook terugvinden dat mijn ziekteperiode niet vlekkeloos is verlopen. Mijn ex werkgever heeft zich verre van netjes gedragen. Dit is mij niet in de koude kleren gaan zitten en gezien mijn ziektebeeld heeft dit zeker niet bijgedragen aan herstel, wel aan achteruitgang. Ik ben nu nog bezig om die periode te verwerken met hulpverlening. Er is er mij dan ook alles aan gelegen dat deze procedure dan ook zo ethisch en zorgvuldig mogelijk voor mij zal verlopen, om zelf geen terugval te krijgen.

Uw handelen komt niet zorgvuldig op mij over.

Vanuit een ethisch oogpunt vind ik het niet kunnen dat mijn medisch dossier naar iemand is toegezonden zonder dat ik zelf eerst op de hoogte ben gebracht. Ik wist en weet nog steeds niet wat er is verzonden en aan wie. Het lijkt me niet meer dan billijk dat ik eerst op de hoogte word gesteld over de gang van zaken, waar mijn gegevens naartoe worden gezonden, naar welke arts, welk bedrijf en welke gegevens. Zo heb ik ook de brief van het UWV gelezen en ervaren. Ik ben pas op de hoogte gebracht en heb informatie gekregen, nadat ik zelf contact heb gezocht met het UWV. Tevens vraag ik me af op welke manier u het vertrouwen heeft gekregen van ... dat mijn gegevens niet in verkeerde handen terecht komen?

Wat kunt u doen om mijn klacht op te lossen?

Wat me heeft verbaasd is de laconieke manier waarop dit werd afgedaan door de medewerker van het UWV, het was een standaardprocedure. Een medisch dossier is mijns inziens geen standaardprocedure, dat is iets persoonlijks van iemand. Ook had er rekening kunnen worden gehouden met de achtergrond en het ziektebeeld. Voor mij geeft het nu een achteruitgang in mijn gezondheid.

Wat jammer is dat er voldoende tijd was geweest om mij op de hoogte te stellen, dat had voor mij veel problemen kunnen voorkomen. Ik begrijp dat voortgang nodig is, maar het is de normaalste zaak van de wereld dat iemand eerst zelf op de hoogte wordt gesteld over een procedure en dat dan de procedure wordt doorlopen.

Wat ik hoop te bereiken met deze klacht?

In ieder geval dat er begrip komt, want dit zal vast wel vaker voorkomen bij het UWV. Het UWV dient er zich van bewust te zijn dat moralistisch en ethisch handelen valt en staat met goede communicatie.

Ook wens ik in te zien wat er is gestuurd en naar welk persoon binnen Zenez.

Graag zie ik ook een excuses voor de veroorzaakte problemen, uiteindelijk ben ik geen medisch dossier of een financiële procedure, maar een mens van vlees en bloed.

Dank u voor het lezen van mijn verhaal en afwachting op een antwoord.

Met vriendelijke groet,

...

Bijlage 10

Verslag gesprek met Rka

Indienen klacht

Een klacht kan langs alle wegen binnenkomen bij het UWV, want een klacht is vormvrij. Een klacht kan binnenkomen per post, via de telefoon, via het internet, per mail of via de Nationale ombudsman.

Wanneer een klacht binnenkomt per brief dan kan die brief naar meerdere adressen van het UWV zijn gestuurd. De brief kan rechtstreeks naar de Oplosservice gestuurd worden of bijvoorbeeld naar het adres van een bepaald UWV-kantoor. Indien de brief rechtstreeks naar de Oplosservice wordt verstuurd dan is de klacht in eerste instantie op het juiste adres. Indien de klacht naar een bepaald UWV-kantoor wordt verstuurd en de klacht komt bijvoorbeeld op de afdeling Uitkeren in Dordrecht terecht, dan moet deze afdeling de klacht officieel doorsturen naar de Oplosservice in Almere of naar de Rka, zodat die de klacht door kan sturen naar de Oplosservice. In de praktijk gaat een afdeling vaak zelf aan de slag met een klacht die daar binnenkomt, dit is echter niet de bedoeling. Het is de bedoeling dat alle klachten eerst naar de Oplosservice in Almere gaan en vanuit daar verder verdeeld worden.

Als een klacht via de telefoon wordt ingediend, wordt direct rechtstreeks naar de Oplosservice gebeld of er wordt naar het algemene nummer gebeld, waardoor de klager in contact komt met het klantencontactcentrum (hierna: KCC). Indien naar het KCC wordt gebeld, noteren zij daar een aantal gegevens van de klant en wordt er medegedeeld dat er binnen een bepaalde tijd wordt teruggebeld. De klant wordt teruggebeld door een Cka of een Rka. In het geval dat de klacht betrekking heeft op bejegening dan belt een Rka terug en in alle andere gevallen belt een Cka terug naar de klant.

Via internet kan een klant een klacht indienen door het klachtenformulier op de website van het UWV in te vullen. Dit wordt veel gedaan omdat een klacht indienen via deze weg gratis is en er een garantie op een antwoord bestaat. Om deze reden worden ook vaak andere verzoeken via deze weg verstuurd. Ook per e-mail kunnen klachten worden ingediend. Hier wordt echter niet veel mee gedaan.

Tot slot kan via de Nationale ombudsman een klacht binnenkomen. De Nationale ombudsman komt pas in actie wanneer de betreffende instantie naar de klacht heeft gekeken. Klachten die binnenkomen via deze weg worden “kenbaarheid klachten” genoemd binnen het UWV. De klager moet dus eerst hebben geklaagd bij het UWV zelf en daarom stuurt de Nationale ombudsman deze klachten eerst terug. In sommige gevallen geeft de Nationale ombudsman ook hierbij aan dat hij op de hoogte wil worden gehouden van de afhandeling van de klacht.

Klachtenafhandeling door Rka of Cka

De Oplosservice kijkt wanneer een klacht binnenkomt of de klacht als eenvoudig kan worden beschouwd. Wanneer dit het geval is dan wordt de klacht door de Oplosservice zelf afgehandeld. De Cka lost dus de eenvoudige klachten op, dit is ongeveer 70% van alle klachten. De andere meer ingewikkelde klachten worden regionaal afgehandeld. De Rka zorgt dus voor de afhandeling van klachten die meer aandacht nodig hebben. Ongeveer 30% van alle klachten wordt afgehandeld door de Rka.

Klachtenafhandeling door Rka

Allereerst handelt de Rka klachten af die betrekking hebben op bejegening. Daarnaast gaat het om klachten waarbij face to face contact noodzakelijk is. Een persoonlijk gesprek met de klant en of met de werknemer van UWV is dan van belang. De Rka neemt dan ook contact op met de klager. Ook worden deskundigenoordeel (hierna: D.O.) gerelateerde klachten

afgehandeld door de Rka. Er is dan sprake van een conflict tussen werkgever en werknemer. Wanneer om een D.O. wordt gevraagd dan wordt een inhoudelijke toets verricht door de VA of de arbeidsdeskundige (hierna: AD). Er bestaan drie soorten, namelijk ziek/niet ziek, voldaan/niet voldaan aan re-integratie door werkgever en voldaan/niet voldaan aan re-integratie door werknemer. Het gaat bijvoorbeeld om een conflict tussen een werkgever en een werknemer over een datum waarop de werknemer ziek zou zijn geweest. De werknemer zegt wel ziek te zijn geweest op een bepaalde datum en de bedrijfsarts van de werkgever zegt van niet. Er kan dan een D.O. worden afgegeven. De inhoudelijke toets wordt verricht door een arts en daarna wordt de adviseur VA of adviseur AD, een soort stafhoofd, ingeschakeld om te kijken of het D.O. zorgvuldig tot stand is gekomen. Het D.O. is een oordeel en dus geen beslissing. Tegen een D.O. staat dan ook geen bezwaar open, er kan dus niet worden doorverwezen naar de bezwaarprocedure. Tot slot handelt de Rka klachten af die meer aandacht moeten krijgen volgens de medewerker van de Oplosservice.

Klachtsoorten

Wanneer de selectie tussen eenvoudige en ingewikkelde klachten is gemaakt dan worden de klachten bij de Oplosservice beoordeeld op soort. Er zijn namelijk verschillende soorten klachten. Allereerst kan het gaan om een klacht die betrekking heeft op de behandelingsduur. Alle klachten die gaan over termijnen vallen onder deze klachtsoort. De klacht gaat dan bijvoorbeeld over het niet op tijd afgeven van een beslissing.

Daarnaast kan het gaan om bejegeningssklachten. Dit zijn klachten die betrekking hebben op gedrag en houding. Deze klachtsoort is onderverdeeld in verschillende soorten, namelijk, (her-)keuring te oppervlakkig, tijdsduur te kort, geen respect/niet serieus genomen, ongeïnteresseerd/te weinig aandacht gekregen, privacy geschonden, boos over beëindiging gesprek, medisch onderzoek was (letterlijk) pijnlijk en vooringenomenheid besluit stond al vast.

Tot slot zijn er klachten die gaan over de dienstverlening. Deze klachtsoort is onderverdeeld in vier soorten. Het kan allereerst gaan om klachten over begeleiding en behandeling, hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld de begeleiding tijdens het re-integratie proces. Daarnaast kan het gaan om bereikbaarheid en toegankelijkheid, het gaat dan bijvoorbeeld om de bereikbaarheid van een UWV-kantoor, hierbij moet gedacht worden aan of de klant makkelijk naar een bepaald UWV-kantoor kan komen. Verder kan het gaan om een klacht over de betaling. Een voorbeeld hiervan is een klacht over de tijdigheid van de betaling van een uitkering. Tot slot kan het gaan om klachten die gaan over informatie/communicatie, dit wordt beschouwd als een soort rest categorie. Als de klacht niet onder de andere klachtsoorten valt dan wordt de klacht onder deze klachtsoort geplaatst.

M-melding

Er bestaat ook nog de M-melding, dit staat voor Murphy melding en is afgeleid van de Wet van Murphy. Om te beginnen kan iedereen een zogenaamde M-melding indienen. Deze melding wordt gedaan wanneer een persoon eigenlijk zo gezegd tussen de wal en het schip valt, soms gaat het om iemand die geen klant is van het UWV. Deze mensen bellen soms gewoon naar het KCC. Deze mensen zitten meestal zo in de vernieling dat ze geen uitweg meer zien. Het kan bijvoorbeeld gaan om iemand die uit zijn of haar huis is gezet, dat er beslag is gelegd bij iemand of iemand die eventueel dreigt met of denkt aan zelfmoord. Een M-melding komt of moet weer terecht komen bij de Centrale Oplosservice, dus bij een Cka. Er wordt dan direct naar een oplossing gezocht voor de persoon in kwestie. Hierbij geldt een interne tijdigheid van 48 uur. Er moet dus binnen een korte tijd een oplossing in zicht zijn. Wanneer iemand bijvoorbeeld uit huis dreigt te worden gezet, dan wordt er contact opgenomen met de klant zelf of met woningbouwstichting. Er wordt alles ingezet om tot een oplossing te komen.

Klachtrapport

Bij binnenkomst van een klacht wordt een klachtrapport aangemaakt en een kopie van de klacht gaat naar de mailbox. Er is een speciale mailbox voor ieder UWV-kantoor. Dus de klacht wordt eerst in deze mailbox gezet en vervolgens wordt de klacht uitgezet. Het streven is om klachten binnen drie weken af te handelen. In die drie weken worden de verschillende activiteiten verricht om de klacht af te handelen. In de volgende paragraaf is het proces van klachtafhandeling binnen UWV beschreven.

Afhandeling klachten

In het geval de klacht door de Rka wordt afgehandeld, wordt allereerst de klacht beoordeeld. De Rka bekijkt of de klacht wel door hem afgehandeld moet worden. De woonplaats van de klager is bepalend voor die Rka die de klacht af gaat handelen. Tenzij de klager een vertegenwoordiger heeft dan is de woonplaats van de vertegenwoordiger bepalend. De verdere afhandeling van klachten verloopt zowel bij de Cka als de Rka op dezelfde manier. Er wordt contact opgenomen met de klant. In dit contact wordt de klacht verder uitgevraagd. In het geval dat de Rka de klacht afhandelt dan wordt door de Rka ook nog een driegesprek aangeboden aan de klager, dit houdt in dat er een gesprek plaatsvindt tussen de klager, de betrokken medewerker waarover wordt geklaagd en de Rka. Indien dit driegesprek wordt geweigerd dan wordt vervolgens een gewoon gesprek aangeboden, waar de betrokken medewerker dus niet bij aanwezig is. De Rka is tijdens het gesprek de procesbemiddelaar. Dan wordt het aan de orde gebracht bij de betreffende afdeling waar de werknemer werkt waarover geklaagd is. Er wordt dan via de mail om een reactie gevraagd van de beklagde. De reactietermijn is één week. De beklagde kan per mail zijn verhaal doen. Daarna gaat er een reactie richting de klant, dit wordt de eindbrief genoemd. Na de eindbrief volgt de nazorg. De nazorg houdt in dat er na één à twee weken na het versturen van de eindbrief nog contact wordt opgenomen met de klager. De klager wordt gevraagd of hij of zij de eindbrief heeft ontvangen, of het allemaal verder duidelijk is en of er nog vragen zijn. Wanneer de nazorg is afgesloten dan is de klacht afgesloten. De reactie van de Cka of Rka wordt aan beklagde gegeven. Deze reactie en de eindbrief komen in het digitaal archief (met uitzondering van bejegeningklachten). Daarnaast wordt dit alles in het KAS verwerkt. Het klachtrapport gaat ook naar de manager, hierin zit weer een link naar het KAS, zo kan de manager op de hoogte blijven van de ontwikkelingen in de klachtafhandeling. Na afhandeling van de klacht komt het klachtrapport en een kopie van de eindbrief ook in de mailbox van het kantoor. Indien het e-mail adres van de klant bekend is dan wordt vaak ook nog een klanttevredenheidsonderzoek verstuurd door een extern bureau. De klant wordt gevraagd om hieraan deel te nemen en daarmee is de klachtafhandeling helemaal rond.

Bijlage 11

Klachtenanalyse

Klachten Breda 2017

Klachtnummer	1
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: medewerker niet competent
Wat is de klacht?	“De hele ziekmelding met bezwaar en beslissing is niet objectief behandeld. MB interpreteert de wet op een eigen manier. Daarnaast is de werknemer van klant (klant is werkgever) meerdere keren bij onze bedrijfsarts geweest en was op 16 januari nog steeds ziek. Op 16 januari is werknemer ook bij de UWV arts geweest en daar werd de werknemer per 1 maart beter gemeld. Hoe kan iemand in de toekomst beter melden?” Er wordt een second opinion verwacht van UWV.
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: klant (werkgever) kan zich niet vinden in de uitkomst van bezwaar en eist een second opinion.
Afhandeling van de klacht	De klacht is uitgezet bij de afdeling B&B en bij de betreffende MB. De MB is om een reactie gevraagd. In deze reactie staat dat de MB ziet dat deze klacht betrekking heeft op de BOB van 26 januari 2017. De werkgever is het niet eens met de beslissing dat de ZW-uitkering van werknemer terecht is afgewezen en dat voor de werkgever een loondoorbetalingverplichting geldt. De MB heeft het een en ander telefonisch aan de klant uitgelegd, maar de klant blijft bij het standpunt. Dat de MB het bezwaar niet objectief zou hebben behandeld heeft de werkgever ook gesuggereerd in het telefonisch contact dat de MB met de klant heeft gehad. De afdeling ZW heeft de werknemer hersteld gemeld per toekomstige datum. Dit is iets buiten bezwaar om en heeft ook geen betrekking op de BOB. KA belt met de klant en spreekt af om officieel onderzoek te doen naar de gang van zaken vanaf 21 november 2016, vanaf toen is het misgelopen. Uit het gesprek blijkt dat klant een oordeel wil over de klacht en klant wil niet in gesprek met MB. Klant wacht de brief verder af. De klachtafhandeling is vertraagd en er is een brief hierover verstuurd naar de klant. De eindbrief wordt opgesteld en hierin staat dat het de KA spijt dat het aanvraagproces voor een ZW-uitkering voor de ex-werknemer een negatieve ervaring is geweest voor de klant (werkgever). De klacht wordt serieus genomen en daarom heeft de KA de klacht zorgvuldig onderzocht. De uitkomst van het onderzoek is dat er geen aanwijzingen gezien zijn door de KA die veronderstellen dat er ergens in het proces misverstanden of fouten zouden zijn gemaakt. De klacht is besproken met klant. De klant wil dat onderzocht wordt wat er is misgegaan. Vervolgens is de klacht voorgelegd aan de MB en het management. De MB heeft de afdoening van het bezwaar telefonisch besproken met de klant. Objectiviteit van de MB is hierbij ook besproken. MB heeft de klant gewezen op de beroepsmogelijkheid. Uit het doorlopen van het proces blijkt ook dat een en ander dan ook volgens de normale procedures is verlopen. Duidelijk is dat de klant zich niet kan vinden in de uitkomst van de bezwaarprocedure. Er is

	aangegeven in de eindbrief dat dit buiten de reikwijdte van de klachtenprocedure valt. Na afronding van de klacht blijkt na controle dat er geen verdaagbrief is gestuurd naar de klant. Dit is hierna ook niet meer gedaan aangezien het geen meerwaarde meer heeft.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De MB merkt op dat het gaat om een klacht die betrekking heeft op de inhoud van de BOB. Het inhoudelijke aspect gaat over dat de klant het niet eens is met de beslissing uit de bezwaarprocedure, er is hiervoor gewezen op de mogelijkheid van beroep, want dit valt buiten de klachtenprocedure. Hiermee is het inhoudelijke aspect op de juiste manier afgedaan en het onderscheid tussen klacht en bezwaar duidelijk gemaakt. Awb: Er is geen schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klant verstuurd. Dit is niet conform de Awb. In de Awb is namelijk in artikel 9:6 bepaald dat de ontvangst van een klachtbrief schriftelijk wordt bevestigd. Er is wel een brief naar klant verstuurd waarin vermeld wordt dat er een latere reactie op de klacht komt. Vervolgens is de KA wel vergeten een verdaagbrief te versturen, dit is niet conform de Awb. Verdagen voor ten hoogste vier weken mag, maar hierover moet de klant schriftelijk geïnformeerd worden, zo bepaald artikel 9:11 lid 2 Awb.
Toelichting	Bij deze klacht is niet op de inhoudelijk aspecten uit de klacht ingegaan. Er is vergeten een ontvangstbevestiging en een verdaagbrief te versturen naar de klant.

Klachtnummer	2
Klachtsoort	Dienstverlening Subsoort: informatie/communicatie naar de klant Aard: informatie: geen/te weinig
Wat is de klacht?	Op 4 juli 2016 is bezwaar ingediend tegen een besluit van 27 mei 2016. Op 9 mei 2017 heeft klant het UWV in gebreke gesteld aangezien er geen BOB is ontvangen. Bij brief van 13 mei 2017 stelt het UWV op 16 december 2016 de BOB te hebben genomen. Deze beslissing heeft klant nimmer bereikt. Klacht is dan ook dat de BOB van 16 mei 2016 (dit moet zijn: 16 december 2016) niet is ontvangen. Klant verzoekt om alsnog de mogelijkheid te geven om beroep aan te tekenen. (De datum in de klachtbrief is dus verkeerd. Het gaat om de BOB van 16 december 2016 en niet om de BOB van 16 mei 2016.)
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht is uitgezet bij het management en de betreffende MB van de afdeling B&B. De MB is gevraagd om schriftelijk te reageren op deze klacht. Na het ontvangen van de reactie wordt de eindbrief opgesteld door de KA. Deze vermeldt dat de MB om een reactie is gevraagd en dat in het gesprek van 22 mei 2017 tussen de klant en de KA, de klant heeft verteld dat de brief van 18 mei 2017 wel is ontvangen. Hieruit concludeert de klant dat de

	termijn van in beroep gaan niet is verlengd. Er wordt vermeld dat het aan de rechtbank is om te beoordelen of de klant ontvankelijk is in beroep. De KA reageert op de suggestie om beslissingen op bezwaar aangetekend te versturen dat dit als verbeterpunt bij het management onder de aandacht zal worden gebracht. De KA vermeldt nog dat het begrijpelijk is dat de klant andere verwachtingen heeft van de dienstverlening van UWV en het spijt de KA dat niet aan deze verwachtingen kan worden voldaan.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht zelf is een zuivere klacht, want in de klacht zelf zijn geen inhoudelijke aspecten aanwezig. Klant verzoekt echter wel bij de klacht dat de mogelijkheid om in beroep te gaan nog wordt gegeven. Op dit verzoek van de klant is aan de klant medegedeeld dat de rechtbank zal moeten beoordelen of de klant ontvankelijk is in beroep. Hier is dus niet inhoudelijk verder op ingegaan, maar er is verwezen naar de rechtbank. Awb: UWV is in gebreke gesteld aangezien de BOB niet is ontvangen door de klant. Hierdoor is de mogelijkheid om in beroep te gaan verlopen. De ontvankelijkheid van de klant zal bij de rechter moeten worden beoordeeld. Ook blijkt niet uit het systeem dat er een schriftelijke ontvangstbevestiging is verstuurd naar de klant.
Toelichting	Op het verzoek van de klant is verder niet inhoudelijk ingegaan. De klant is verwezen naar de rechter, omdat de ontvankelijkheid buiten de reikwijdte van de klachtenprocedure valt. Er is in deze zaak wel een loze belofte gedaan, de suggestie is nooit voorgelegd aan het management van de afdeling B&B in Breda. Er is geen schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd.

Klachtnummer	3
Klachtsoort	Dienstverlening Subsoort: informatie/communicatie naar de klant Aard: (meerdere) verzoeken, te weinig resultaat
Wat is de klacht?	Onvriendelijkheid van MB aan de telefoon tegen de klant inzake een bezwaardossier. Klant verbaast zich over de onvriendelijkheid. Daarnaast is de medische informatie twee keer verzonden per post maar nooit angekommen. De medische informatie is niet aangetekend verstuurd door MB, wat dus betekent dat de medische informatie nu ergens in Nederland "rond slingert" en "iemand anders er wellicht inzage in heeft". Dit is in strijd met de Wet bescherming Persoonsgegevens. Klant wil dat de klacht op gepaste manier wordt opgelost.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht is uitgezet bij het management van de afdeling B&B. Er is gebeld naar de klant, echter werd er niet opgenomen daarom wordt de klacht schriftelijk behandeld en afgedaan. Er wordt dan ook een eindbrief opgesteld. De eindbrief vermeldt dat het UWV als opdrachtgever verantwoordelijk is voor de verzending van post. De medische informatie van de klant is niet aangetekend verzonden. Daarom wordt de klacht gegrond verklaard, hiervoor wordt dan ook oprechte excuses aangeboden door de KA. In de

	Wet bescherming persoonsgegevens is bepaald dat verantwoordelijken (zoals UWV) verplicht zijn datalekken zelf te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De klacht is daarom door de KA voorgelegd aan de afdeling die hiervoor verantwoordelijk is. Daarnaast worden excuses aangeboden door de KA aan de klant voor het onvriendelijk overkomen van de betreffende MB.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht over de onvriendelijkheid van de MB is behandeld en afgedaan als klacht. Dit betreft een bejegeningssklacht. De klacht over het niet ontvangen van de medische informatie is ook behandeld en afgedaan als klacht. Awb: Een betreffende afdeling van UWV gaat bekijken of er sprake is van een datalek en zo ja, deze melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Wet- en regelgeving over datalekken is niet opgenomen in de Awb. Verder blijkt niet uit het systeem dat er een schriftelijke ontvangstbevestiging is verstuurd naar de klant.
Toelichting	Het gaat hier om twee klachten in één klachtbrief. De eerste klacht gaat over onvriendelijkheid van een MB via de telefoon, dit valt onder bejegening. Zo is het echter niet geregistreerd in het KAS, de klachtsoort is hierbij dus niet volledig. De andere klacht gaat over het niet ontvangen van de medische stukken en daarbij sluit de klachtsoort wel aan. Op deze laatste klacht is verder niet inhoudelijk geantwoord, maar de betreffende afdeling is ingeschakeld. Hier is dus geen sprake van een inhoudelijke beantwoording. Er is daarbij ook geen schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klant verstuurd.

Klachtnummer	4
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: vooringenomenheid, besluit stond al vast Aard: ongeïnteresseerd/te weinig aandacht gekregen
Wat is de klacht?	Er was bij een van de medewerkers van UWV geen empathie of inlevingsvermogen tijdens de hoorzitting van de klant. Het kwam bij de klant over dat het oordeel al vast stond ondanks wat er werd gezegd en daar liet deze medewerker niet aan tornen. Er werd geen moeite genomen om zorgvuldig te luisteren en of open en vriendelijk te reageren. De VA vertoonde een ongeïnteresseerde houding. Kwaliteiten en deskundigheid die je mag verwachten van een arts waren totaal niet waar te nemen of te bespeuren. "Met zo'n ondeskundige, introverte, onvriendelijke medewerker scoort het UWV een dikke onvoldoende." Klant hoort graag welke maatregelen er genomen worden naar het functioneren van deze medewerker.
Zuivere klacht?	Nee (de klacht bestaat uit drie brieven)
Inhoudelijke aspecten?	Ja: in de derde brief zit het inhoudelijke aspect dat er geen onderzoek is geweest en bepaalde partijen niet zijn benaderd, de klant is het niet eens met de medische beoordeling.
Afhandeling van de klacht	De klacht is door de KA uitgezet en kwam eerst bij een manager van B&B Breda terecht, die heeft (voor zijn beurt) de klacht vervolgens uitgezet naar de betreffende VA. In de vorige regio waar deze manager gewerkt heeft werd een andere werkwijze

	gehanteerd. Er wordt aan de VA om een reactie gevraagd op de klacht. Ondertussen stuurt de klant een tweede brief waarin de klant aangeeft nog steeds geen reactie te hebben ontvangen op de klacht. Door omstandigheden heeft de VA een latere reactie gegeven op de klacht. Er wordt in deze tweede brief ook vermeld dat inmiddels het verslag van de hoorzitting is ontvangen en dat bevestigt voor de klant dat de officiële klacht terecht is, zo schrijft hij. UWV schrijft in een reactie op deze brief dat de klacht (de eerste brief) reeds is beantwoord en aan wie deze beantwoording is verstuurd. Vervolgens stuurt de klant een derde brief met daarin benadrukt dat de klacht vrijwel direct na de hoorzitting is geplaatst, nog voordat het verslag over de hoorzitting is ontvangen door de klant. De vorige (tweede) brief werd verstuurd, omdat de klant heel lang geen reactie had ontvangen en er mogelijk verwarring is ontstaan doordat de achternamen van de vertegenwoordiger van de klant en van de klant zelf erg op elkaar lijken. Er wordt aangegeven dat de klant nooit de beantwoording heeft ontvangen op de klacht (de eerste brief). De klant benoemt dat er voor en na de hoorzitting geen onderzoek is geweest. Er wordt aangegeven dat bepaalde partijen niet zijn benaderd en het verslag van de hoorzitting bevat veel aannames die niet juist zijn. Dit vindt de klant te betreuren. De klachtafhandeling voelt als een niet serieus genomen klacht. Klant zou graag in gesprek willen om een en ander toe te lichten. De eindbrief van UWV bevat de mededeling dat de KA daar zelf niet aanwezig is geweest bij de hoorzitting, hij ook niet achteraf hier een oordeel over kan geven. Er is onderzoek gedaan door de KA aan de hand van de voor hem beschikbare documenten en de betreffende VA is de klacht voorgelegd en om een reactie gevraagd. Uit het verslag en de rapportages blijkt dat de hoorzitting op een normale wijze is verlopen. Uit de rapportages is niet op te maken dat er niet of onvoldoende geluisterd zou zijn door de VA dan wel dat er sprake zou zijn geweest van ongeïnteresseerdheid. De VA heeft moeten oordelen dat het bezwaar ongegrond is. Dit oordeel zou de betreffende gevoelens kunnen opwekken. De VA kan zich niet herkennen in de aanmerkingen op houding en gedrag. Er wordt tot slot aangegeven dat indien de klant het niet eens is met de beslissing op bezwaar hiertegen beroep kan worden ingesteld.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht over de houding en het gedrag van de VA is behandeld en afgedaan als klacht. Er is onderzoek gedaan naar het inhoudelijke aspect dat de klant het niet eens is met de medische beoordeling. Er is verwezen naar de mogelijkheid om in beroep te gaan indien de klant het niet eens is met de BOB. Awb: Uit het systeem blijkt niet dat er een schriftelijke ontvangstbevestiging is verstuurd naar de klant.
Toelichting	De uitzetting van de klacht is niet vlekkeloos verlopen in dit geval. Er is geen schriftelijke bevestiging verstuurd voor het ontvangen van de klacht. De reactie van de VA bleef ook lang uit voor de klant, hierdoor is meer ongenoegen ontstaan bij de klant. Een reactie op de klacht bleef ook lang uit aangezien de klant de

	reactie nooit heeft ontvangen doordat er een verwarring is ontstaan door de achternamen die erg veel op elkaar leken. De klacht is verder wel op de juiste wijze afgehandeld. Er is geen inhoudelijk aspect behandeld ondanks dat deze wel in de klacht aanwezig is. Voor het inhoudelijke aspect (het niet eens zijn met de BOB) is verwezen naar de beroepsprocedure.
--	--

Klachtnummer	5
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	Op 20 juni jl. werd de klant gehoord door het UWV, vanwege een bezwaar tegen de uitslag van mijn herkeuring voor de WIA in december/januari. De hoorzitting is niet goed verlopen. “Met deze brief dien ik een klacht in. Ik hoop dat hiermee nog iets valt te corrigeren. Feitelijk zijn wij niet of nauwelijks gehoord.” Kort voor de hoorzitting is klant opnieuw onderzocht door een neuropsycholoog. Het rapport hiervan had de klant meegenomen naar de zitting. “Bij het overhandigen gaf de VA meteen als reactie dat de validatietesten ontbraken en dat het dus geen stand zou houden bij de rechter en dat we voor beroep trouwens bij de rechtbank in Amsterdam moesten zijn. De VA had het nog niet gelezen. En hoezo naar de rechter?” De sfeer van de hele zitting heeft de klant ervaren als vooringenomen en intimiderend. Echtgenote van klant was mee naar de zitting en had voorbereid wat zij zou inbrengen. Tijdens de zitting werd zij door de arts afgekap en kreeg niet meer de gelegenheid haar verhaal te doen. “Van een hoorzitting was toen al geen sprake meer.” In de brief waarmee de klant bezwaar aantekende (15 maart jl.) had de klant aangegeven dat in de functionele mogelijkhedenlijst (hierna: FML) een groot aantal beperkingen ontbreken en dat de klant dit graag wilde bespreken en toelichten. Hiervoor kreeg de klant echter geen mogelijkheid. Er zijn ook geen vragen over gesteld. Bij verdere punten die werden ingebracht door klant en zijn echtgenote, werden zij telkens onderbroken met vragen die over heel andere aspecten gingen, en die ook gewoon in het dossier terug te vinden waren. Telkens niet relevante vragen die verwarring veroorzaakten. Tijdens de hoorzitting ontbrak regie. Er was geen gespreksagenda. Wie het voorzat, de VA of de MB, bleef tijdens de hele zitting onduidelijk. Uit de vragen die tussendoor werden gesteld, bleek ook dat er nauwelijks kennis was van het dossier. Zo bleek ook een hardnekkig misverstand dat de klant nog zou werken als zpp'er zoals de klant dat voor de aanrijding in 2011 deed, dit is niet zo, en dat kan de klant ook niet meer. Het staat ook al meerdere keren in het dossier. Men leek het echter niet te willen begrijpen. Na 2014 waren er toenemende en nieuwe klachten. Hierop is extra behandeling ingezet. Eind 2015 werd door de behandelaars

	geadviseerd om te stoppen, omdat verder behandelen geen zin meer heeft. Hierover zijn twee rapportages. De keuringsarts heeft deze in december 2016 niet meegewogen. Bij de hoorzitting had men ze niet gelezen en men leek niet geïnteresseerd. Verder heeft de arts bij de herkeuring in 2016 gesteld dat eerdere rapportages niet mogen meewegen vanwege gebrek aan objectiviteit. Deze zelfde rapportages zijn wel als valide beoordeeld door het UWV, toen de klant werd afgekeurd in 2014. De VA gaf bij de hoorzitting aan dat het geen enkel probleem moest zijn als eerdere verzekeringsartsen er verschillende zienswijzen op na houden. “De VA vond dit professioneel van het UWV dat er wisselende oordelen werden gevelde over eenzelfde rapport. Dat dit grote gevolgen heeft, maakte de VA niet uit.” De diagnoses van de keuringen in 2013 en 2014 zijn verworpen bij de herkeuring van 2016, zonder dat er herstel was na 2014. Ook dit werd door de VA gebagatelliseerd, “de klant hoefde er verder niet op in te gaan”. In het medisch onderzoeksverslag van 2016 worden ook een aantal feiten gepresenteerd als iets nieuws waardoor er minder beperkingen over zouden zijn. Het was echter geen nieuws omdat deze feiten ook al bleken uit de eerdere keuringsrapporten en het duidde dus ook niet op herstel. De passages had de klant bij elkaar gezocht, maar de VA kwam weer met niet ter zake doende vragen tussendoor. Er zit een belangrijke tegenstrijdigheid in het medisch onderzoeksverslag en in de FML, ook de opmerking hierover van de klant werd niet serieus genomen. Na de zitting volgde een kort lichamelijk onderzoek. Er werden hierbij verder geen vragen gesteld. Er werd geen onderzoek verricht waaruit de beperkingen van de klant in voldoende mate zouden kunnen blijken. “Er liggen bovendien voldoende medische rapportages, dus waarvoor was dit nog? Bij de eerdere keuringen vond men dit immers ook nooit nodig.” Ook dit kwam intimiderend op de klant over. De VA merkte nog op dat de klant uiteindelijk “zelf beslist wat er met mijn leven gebeurt”. De klant vindt dit ronduit een schandalige opmerking, na volledige afkeuring, en nadat het UWV de klant vervolgens dwingt om werk te zoeken zonder dat de klant in staat is om dit werk naar behoren te vervullen. “Uit zo’n opmerking blijkt een vooringenomen standpunt van de VA.” “Feitelijk is er wel een zitting geweest, maar zijn we dus niet gehoord. Het UWV schreef in maart twee keer dat het bezwaar wordt besproken, en dat eventueel mediation mogelijk is wanneer we er samen niet uit komen. Misschien dat we hiermee tot een oplossing kunnen komen?”
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: de meeste aangekaarte zaken in de klacht hebben betrekking op de inhoudelijke juistheid van de beoordeling/beslissing.

Afhandeling van de klacht	Er is een ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant. De klacht is via de KA uitgezet naar de betreffende medewerkers. De manager is hiervan ook op de hoogte gesteld. Er is door de KA om een reactie gevraagd bij de medewerkers. De KA schrijft in deze mail dat hetgeen wat klant schrijft over de inhoudelijke juistheid van beslissingen en beoordelingen buiten de klacht valt. Klant schrijft echter ook over het verloop van de hoorzitting, hierop vraagt de KA een reactie van de medewerkers. KA geeft aan bij de manager dat de klant in is voor mediation en vraagt hoe de medewerkers hier tegenover staan. De manager heeft vervolgens een van de medewerkers, de MB, meegegeven om de klant uit te nodigen voor mediation. De KA heeft vervolgens contact opgenomen met de klant en laten weten dat de manager heeft aangegeven dat de mediation wordt opgestart. De KA laat dit weer weten aan de MB en vraagt of de MB hierover zo spoedig mogelijk contact opneemt met de klant. Naar aanleiding van deze mail heeft de MB contact opgenomen met zowel de KA als met de klant. De MB laat weten dat het probleem is dat volgens het beleid van UWV in dit soort gevallen mediation wordt afgehouden. De MB vraagt aan de manager of mediation wel of niet wordt doorgezet en wie de klant hierover informeert. In de eindbrief is de reactie van de MB opgenomen. Daarnaast is er toelichting gegeven over wat een hoorzitting precies inhoudt en wat daarvan verwacht kan worden. De rolverdeling tijdens de hoorzitting is besproken. "Er is geen gespreksagenda aanwezig, want het is een hoorzitting en geen vergadering." Wat het doel en het verloop zijn van de hoorzitting is ook verteld aan klant. Ook is een toelichting gegeven over de termijn van beslissen. Hoe het gesprek loopt of zal verlopen is afhankelijk van wat de klant naar voren brengt en of de VA hierop reageert en of vragen heeft. Tot slot is er nog informatie gegeven betreffende de beroepsprocedure. De KA geeft aan in deze eindbrief dat de meeste aangekaarte zaken in de klacht betrekking hebben op de inhoudelijke juistheid van de beoordeling/beslissing en dat dit niet binnen de klachtenprocedure kan worden afgehandeld.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Het gaat om een zuivere klacht aangezien in de klacht naar voren komt dat de klant zich onheus bejegend voelt door het verloop van de hoorzitting. De klacht is dan ook behandeld en afgedaan als klacht. Ondanks dat het gaat om een zuivere klacht is er door de KA in de eindbrief aangegeven dat de inhoudelijke juistheid van een beoordeling/beslissing niet binnen de klachtenprocedure kan worden afgehandeld. In het KAS wordt aangegeven dat de meeste aangekaarte zaken in de klacht betrekking hebben op de inhoudelijke juistheid van de beoordeling/beslissing. Er is daarnaast aangehaald dat hiervoor de mogelijkheid van beroep open staat. Awb: Ondanks dat in het systeem is opgenomen dat deze klacht inhoudelijke aspecten bevat, is er niet op deze inhoudelijke aspecten geantwoord. Er is geen inhoudelijke beantwoording geweest. Echter is op het onderdeel van bejegening uit de klacht niet ingegaan, terwijl dit wel zou moeten. Er is voornamelijk aandacht gevestigd op het voorstel van de klant dat door middel

	van mediation mogelijk tot een oplossing kan worden gekomen. In de eindbrief wordt wel kort de reactie nog gegeven van de MB op de klacht.
Toelichting	Er is voornamelijk ingegaan op het voorstel van de klant om mediation op te starten. Mediation bleek echter volgens het beleid in dit geval afgehouden te worden. Uit het systeem blijkt uiteindelijk niet wat nu verder met de klant is afgesproken omtrent mediation. In de behandeling van de klacht ligt de focus dus op het voorstel van de klant voor mediation en over de bejegening wordt verder niet veel gezegd. Er is wel een eindbrief uitgedaan naar de klant, hierin staat enkel dat contact is opgenomen met de klant over mediation. Er is geen antwoord gegeven op de klacht over de aspecten rondom de bejegening. Er is alleen verwezen naar de mogelijkheid van beroep, omdat de hele klacht niet gezien werd als zuivere klacht. Tot slot is er wel een ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.

Klachtnummer	6
Klachtsoort	Dienstverlening Subsoort: informatie/communicatie naar de klant Aard: (meerdere) verzoeken/te weinig resultaat Aard: informatie: geen/te weinig
Wat is de klacht?	“Er zijn al vier brieven opgesteld en daarvan is nog geen enkele juiste weigering van de ZW-uitkering.” Werknemer is twee keer niet op komen dagen bij de bedrijfsarts, daarom moest in eerste instantie een schorsing worden gegeven voor de ZW-uitkering en vervolgens bij de tweede keer niet op komen dagen moet de ZW-uitkering geweigerd worden. Ontevredenheid over de gang van zaken hoe hiermee vanuit het UWV wordt omgegaan. Verzoek is om de weigeringsbrief per 24 mei 2017 toe te kennen en een excuusbrief naar werknemer voor de verwarring en naar de werkgever.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	Deze klacht gaat intern heen en weer van de afdeling ZW naar de afdeling B&B. Het klachtenbureau komt er niet meer uit. Uit de eindbrief blijkt dat de klacht is afgehandeld bij de afdeling ZW. Er is onderzoek verricht naar de klacht en uiteindelijk wordt in de eindbrief excuses aangeboden aan de klant voor de verwarring die is ontstaan. Er wordt begrip getoond vanuit UWV naar de klant toe. Er is een nieuwe beslissing naar de klant gestuurd (met de juiste datum er in). Ook zijn er excuses aangeboden voor de verkeerde datum die dus was opgenomen in de beslissing. Uiteindelijk heeft de klant de juiste schorsingsbrief ontvangen en met de afdoening van de klacht uiteindelijk ook een juiste weigeringsbrief.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht over de communicatie en informatie van het UWV naar de klant toe is behandeld en afgedaan als klacht. De brieven van UWV waren niet correct en dit is terecht een klacht over de dienstverlening. Awb:

	Er is een schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.
Toelichting	Het is niet goed dat er onduidelijkheid bestaat over waar de klacht moet worden afgehandeld. Bij de afdeling ZW of B&B. Deze verwarring is er omdat de werknemer bezwaar heeft gemaakt tegen de schorsing en weigering. Het bezwaar kan gewoon doorlopen terwijl de schorsing- en weigeringsbrief verstuurd worden. Klant heeft wel een ontvangstbevestiging ontvangen.

Klachtnummer	7
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	Klant is niet te spreken over de manier waarop de hoorzitting bij B&B is verlopen. De afspraak werd anderhalf uur van te voren verzet naar een uur later. De VA is niet vriendelijk. De klant vindt het vreemd dat er geen jurist aanwezig is bij het gesprek, volgens de documentatie die de klant vooraf had zou er wel een jurist aanwezig zijn. De klant is het niet eens met bepaalde aantekeningen in het verslag van de VA. Met name de opmerking dat de klant werkhanden zou hebben met eelt en zwarte vingers en nagels. Klant vindt het niet gepast dat zij hierop wordt aangesproken en ziet hiervan de noodzaak ook niet in. Hiermee is klant onnodig gekwetst. Er staan ook fouten in de rapportage. De klant voelt zich niet gehoord, begrepen en geeft aan dat de situatie verdraaid is en er onwaarheden in het verslag staan.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht is telefonisch binnengekomen. De KA heeft telefonisch contact opgenomen met de klant. De manager van B&B is door de KA op de hoogte gebracht van de klacht. De klacht is uitgezet bij de VA en er wordt om een reactie gevraagd. Ook meldt de KA aan de VA dat de klant is gezegd dat zij eventueel in beroep kan gaan wanneer ze het niet eens is met de beslissing. De VA geeft aan dat de handen van de klant uitvoerig zijn onderzocht in verband met de bij de klant bestaande klachten en ervaren belemmeringen. Hierover is gerapporteerd, want hier hoort ook het vermelden van het uiterlijk van de handen bij. Dit is een aanwijzing voor het kunnen belasten van de handen, terwijl de klant daar belemmeringen claimde. Er is telefonisch contact geweest over het verzetten van de afspraak, de klant ging hiermee akkoord. Er is ook besproken met de klant dat er geen MB aanwezig kon zijn en dat dit in dit geval geen probleem hoefde te zijn omdat het bezwaar zuiver medische gronden betrof. Hier heeft de klant dan ook niets tegen in gebracht. Deze reactie is opgenomen in de eindbrief.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht over de VA is behandeld en afgedaan als klacht. Het gaat duidelijk over bejegening en daarbij is aangegeven dat wanneer de klant het niet eens is met de beslissing daartegen beroep kan worden ingesteld. Awb: Er is geen schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klant

	gestuurd.
Toelichting	Er is geen ontvangstbevestiging naar de klant verstuurd. Er is bij de beantwoording enkel antwoord gegeven op de klacht die gaat over de bejegening. Voor het aspect dat de klant het niet eens is met de BOB of de totstandkoming van de BOB is verwezen naar de beroepsprocedure.

Klachtnummer	8
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: UWV voelt zich niet verantwoordelijk Aard: ik moet me aan de regels houden, jullie doen dat niet
Wat is de klacht?	Er wordt in het kader van de WGA/WIA-uitkering toestemming gevraagd aan de klant om medische gegevens te versturen naar de werkgever. Nog voordat de klant hier op heeft kunnen antwoorden en nog voor dat het bezwaar in behandeling is genomen worden de medische gegevens verzonden naar de gemachtigde van haar ex-werkgever. Klant zocht zelf contact om te laten weten dat zij geen toestemming verleent om medische stukken naar haar ex-werkgever te sturen. Haar werd toen verteld dat alle stukken al naar de gemachtigde van ex-werkgever zijn verzonden. Deze handelwijze komt niet zorgvuldig over bij de klant. De communicatie over medische gegevens strookt niet met het handelen van UWV. Klant hoopt begrip te krijgen en ziet graag excuses voor de veroorzaakte problemen.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	Klacht is uitgezet naar de MB en er is om een reactie gevraagd door de KA en daarbij is de manager op de hoogte gebracht van deze klacht. De betreffende MB blijkt op vakantie te zijn. De KA vraagt aan manager of hij iemand anders naar deze klacht kan laten kijken. De KA vraagt ook om een reactie van de manager. De manager heeft een andere medewerker gevraagd om naar de klacht te kijken en zodoende heeft een andere medewerker de klacht bekeken en antwoord en uitleg gegeven naar de KA toe. Het blijkt dat wanneer iemand geen toestemming geeft dat de medische gegevens wel mogen worden verzonden aan een gemachtigde van werkgever die arts of professioneel rechtshulpverlener. De betreffende MB heeft (alvast) gehandeld alsof er geen toestemming werd gegeven door de klant, hiermee is geen procesnorm geschonden. Dit werd gedaan omdat de betreffende MB zelf met vakantie ging en ook al werk verrichtte namens andere collega's. De gedachte hierbij was om voortgang te houden in de afhandeling. De KA reageert hier op dat de reactie op de klacht niet het daadwerkelijke probleem betreft en vraagt dus nader om iemand nog een keer naar de klacht te laten kijken. Hierop heeft de medewerker telefonisch contact opgenomen met de klant en van gedachte gewisseld. Naar de mening van de medewerker is hiermee de klacht afgehandeld. Medewerker vraagt alleen nog aan de KA of hij de benodigde invoer in het KAS wil doen, daarmee is de klacht administratief ook rond. De zaak zal nog nabesproken worden met de betreffende MB en de manager is steeds op de hoogte gehouden.
Afhandeling van de	Onderscheid:

klacht conform Awb?	De klacht over het versturen van medische gegevens is behandeld en afgedaan als klacht. Het is duidelijk dat de klant ongenoegen had over de manier waarop met haar medische gegevens werd omgegaan. Klant voelde zich niet serieus genomen en daarom ging het hier duidelijk om bejegening. In de beantwoording is echter wel inhoudelijk op de klacht ingegaan. In het telefoongesprek tussen de MB en de klant heeft de MB inhoudelijk uitgebreid uitgelegd hoe het werkt met het versturen van medische informatie met of zonder toestemming van de klant. In de beantwoording wordt dus verder gegaan dan alleen de beantwoording op de klacht zelf. Hier is het onderscheid moeilijk te maken want zonder inhoudelijke beantwoording is het lastig om op deze klacht te reageren. Awb: Er is geen schriftelijke ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd naar de klant, wel is een brief gestuurd naar de klant waarin wordt vermeld dat de reactie op de klacht wat langer op zich laat wachten. Door de medische stukken naar de gemachtigde van de ex-werkgever van de klant te sturen werd er gehandeld alsof er geen toestemming zou zijn gegeven door de klant, hierdoor is geen wettelijke bepaling overtreden en is dus volgens de regels gehandeld.
Toelichting	Er is geen schriftelijke ontvangstbevestiging gestuurd naar de klant. Bij de telefonische afdoening van deze klacht is er inhoudelijk antwoord gegeven.

Klachtnummer	9
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	“Op 17 juli 2017 hoorzitting, 20 juli 2017 verslag VA en dan pas op 8 september 2017 beslissing versturen zodat deze precies op 11 september 2017 de fatale termijn binnen is. Dit is mensonterend gedrag van UWV, gewoon burgertje pesten! Tekenend voor de wijze waarop het UWV met mijn belangen omgaat. Ik zal de Tweede Kamer, premier en Koning hierover een brief schrijven want dit kan echt niet!” Verder wil de klant gebruik maken van de door de KA aangeboden mediation. Klant wil dus gebeld worden en een afspraak voor mediation krijgen.
Zuivere klacht?	Ja (de klacht wordt echter niet als “klachtwaardig” beschouwd)
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht is uitgezet naar de manager en de MB. De KA gaat zelf antwoorden aan de klant dat bezwaar is afgehandeld binnen de daarvoor gestelde termijn. Verder vraagt de KA of mediation opgestart kan worden en of de betreffende medewerker dit dan in gang wil gaan zetten. De klant heeft nogmaals een internetformulier ingevuld met de mededeling dat hij op 11 september een klacht heeft ingediend en dat daar niet eens op wordt gereageerd. “Dit bevestigt maar weer eens de droeve gang van zaken bij het UWV, meer dan triest hoe UWV met de burger omgaat”. De klant wil zo spoedig mogelijk telefonisch contact. Deze klacht is aan dit dossier gekoppeld.

	De MB reageert dat tijdens de hoorzitting uitgebreid aan de klant en gemachtigde is uitgelegd dat in medische zaken geen mediation wordt gedaan. Gemachtigde kon zich daar geheel in vinden. Er is geen enkele reden om mediation op te starten. In de eindbrief wordt vermeld dat op 28 juli 2017 de klant een brief heeft ontvangen waarin wordt aangegeven dat de BOB uiterlijk op 11 september 2017 zal worden toegestuurd. De BOB is op 8 september 2017 verstuurd. Derhalve binnen de hiervoor geldende termijn. Beslissingen afgeven binnen de daarvoor geldende termijnen is niet klachtwaardig, daarom wordt deze brief niet als klacht gezien. Tijdens de hoorzitting is uitgelegd dat in medische zaken geen mediation wordt gedaan. Er is geen reden in dit geval om mediation wel op te starten. Na de eindbrief is er nog telefonisch een verzoek voor een gesprek ingediend in verband met de afwijzing op het mediation verzoek. De KA verwijst de klant door naar de MB in verband met de vakantie van de KA.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht is behandeld en afgedaan als klacht. Er is in de eindbrief vermeld dat wat in de klacht staat niet klachtwaardig is aangezien er binnen de geldende termijn een BOB is genomen. Om deze reden wordt het schrijven van de klant dan ook niet als klacht gezien door UWV. De klacht zelf bevat verder geen inhoudelijke aspecten. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant, dit is niet conform de Awb. Wel is er een verdaagbrief verstuurd naar klant, dit is wel conform de Awb.
Toelichting	De schriftelijke ontvangstbevestiging ontbreekt in dit dossier. Wel is volgens de wet een verdaagbrief verstuurd naar klant. Er is aangegeven dat deze klachtbrief niet als klacht wordt gezien, er is gehandeld volgens de regels, de BOB is binnen de gestelde termijn ontvangen door de klant. De KA gebruikt in de eindbrief de uitdrukking dat de klacht niet klachtwaardig zou zijn, over deze uitspraak valt te discussiëren aangezien het gaat om een mening. De klant kan deze klachtbrief wel beschouwen als een klacht, de klant vindt dat hij gepest wordt op deze manier. In de Awb is dan ook niets opgenomen over wanneer een klacht klachtwaardig zou zijn of niet.

Klachtnummer	10
Klachtsoort	Behandelingsduur Aard: bezwaar ingediend, UWV heeft niet gebeld
Wat is de klacht?	Op 15 augustus 2017 heeft klant bericht gekregen over het dagloon van haar WAZO-uitkering. Hierop heeft de klant diezelfde dag nog contact opgenomen met het nummer wat in deze brief vermeld stond. Klant werd meteen doorgeschakeld naar het algemene nummer. Klant gaf aan MB te willen spreken, werd dus doorverbonden met afdeling B&B. Daar kreeg klant iemand aan de telefoon en vroeg nogmaals om de betreffende MB. Daar werd verteld dat niet doorverbonden mag worden en dat MB terug belt binnen twee weken. Dit vindt de klant vreemd aangezien zij naar het nummer belt van MB en zij moet MB spreken om haar bezwaar te regelen. Klant verwacht op zijn minst excuses.

Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De KA heeft direct na ontvangst van de klacht een mail verstuurd naar de MB met de vraag of de klant teruggebeld kan worden en of vervolgens de KA wil laten weten wanneer de klant gebeld is. In de eindbrief wordt vermeld dat de afspraak dat u binnen twee weken teruggebeld zou worden door de betreffende MB niet is nagekomen. En dat de klant met spoed teruggebeld wil worden door de MB. Het is goed dat de klant dit meldt, zo schrijft KA. Er wordt begrip getoond voor de teleurstelling van de klant. De klant is inderdaad teruggebeld op 20 september 2017 en er is afgesproken dat de MB het bezwaar van de klant op zeer korte termijn zal afhandelen. Er zal dus snel duidelijkheid worden gegeven aan de klant. Voor het niet goed bereikbaar zijn wordt er excuses aangeboden.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht is behandeld en afgedaan als klacht, het gaat hier namelijk om een zuivere klacht over de behandelingsduur. In deze klacht hoeft dus geen onderscheid te worden gemaakt. Awb: Uit het systeem is niet op te maken dat er een ontvangstbevestiging is verstuurd naar klant.
Toelichting	Bij de afhandeling van de klacht ontbreekt de schriftelijke ontvangstbevestiging. Deze zuivere klacht is beantwoord zoals het hoort, er is geen inhoudelijk aspect aan de orde gekomen.

Klachtnummer	11
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: medisch onderzoek was pijnlijk (medisch of emotioneel)
Wat is de klacht?	Klant heeft een medische keuring gehad op 8 september 2017. Arts voerde controle uit waarbij arts de klant bezeerd heeft aan arm en enkel. Tevens geeft klant aan dat de arts niet luisterde. In het kader van de bezwaarprocedure is de klant onderzocht door een VA. Klant gaf van te voren aan dat haar lichaam reageert op prikkels. Volgens de klant weet de VA niet wat prikkels zijn. De VA kneep heel hard in de enkel van de klant en probeerde deze te buigen. Haar enkel zit echter vast volgens de klant. Klant heeft aangegeven dat het niet ging door "stop en au" te roepen maar de VA ging door. VA probeerde de enkel toch in juiste positie te krijgen. Hetzelfde gebeurde met de armen van de klant, hier werd geprobeerd de armen op de rug te krijgen. Klant heeft naar aanleiding van dit een echo laten maken en blijktbaar is door de beweging die de VA heeft gemaakt de kalk in haar schouder/arm aan het oplossen. Klant is ontzettend boos. Klant heeft veel pijn en slaapt niet meer daardoor. Het niet luisteren van de VA is tweeledig. Doorgaan met het onderzoek ondanks signalen van de klant en klant had brieven bij van de specialist, deze werden niet bekeken en direct in het dossier gestopt.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de	Klacht is binnengekomen bij het KCC, klant heeft namelijk

klacht	hiernaar gebeld. Vanuit het KCC wordt een terugbelverzoek gestuurd naar de Oplosservice. De klacht gaat over een VA van B&B. KA belt de klant terug en vervolgens wordt de klacht uitgezet bij de managers van B&B. De KA vermeldt daarbij graag een reactie te ontvangen op de klacht. Ondertussen is er op 23 oktober (nogmaals) gebeld door de klant. De klant wil graag de stand van zaken weten met betrekking tot de klacht. Er wordt aan de KA gevraagd om de klant zo spoedig mogelijk terug te bellen. Er is dus telefonisch contact geweest tussen de KA en de klant om de klacht te bespreken. Vervolgens is de reactie van de VA binnengekomen op de klacht, deze liet even op zich wachten in verband met de vakantie van de VA. De KA heeft vervolgens de eindbrief opgesteld, hierin staat vermeld dat uit onderzoek naar voren is gekomen dat het niet de bedoeling is geweest van de VA om de klant door het lichamelijk onderzoek meer pijn te doen. Het spijt de VA dan ook dat de klant dit wel als zodanig heeft ervaren. De VA heeft hieraan toegevoegd dat bij het lichamelijk onderzoek niet hardhandig te werk wordt gegaan. Dat de klant daardoor toch klachten ervaart is mogelijk, echter dat er daardoor lichamelijke schade zou kunnen ontstaan is vrijwel zeker uitgesloten. Verder vermeldt de VA dat tijdens het onderzoek niet de armen op de rug van de klant heeft gedaan en ook dit niet heeft geprobeerd om de enkel in de juiste positie te krijgen. Zowel tijdens de hoorzitting als tijdens het lichamelijk onderzoek heeft de VA naar de klant geluisterd en de klant de vele klachten en beperkingen heeft kunnen beschrijven. Verder is de door de klant ingebrachte medische informatie door de VA in ontvangst genomen. Deze informatie is niet tijdens de hoorzitting gelezen door de VA maar de VA heeft hiervan wel kennis genomen en deze in de heroverweging betrokken. De KA hoopt dat met deze brief het onaangename gevoel bij de klant is weggenomen of is verminderd.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Het gaat hier om een zuivere klacht, de klacht heeft namelijk betrekking op het lichamelijk onderzoek dat werd verricht door de VA. Awb: Er is geen schriftelijke ontvangstbevestiging naar de klant verstuurd, terwijl dit wel zo wordt bepaald in de Awb. Er is echter wel telefonisch contact geweest met de klant, om de klacht te bespreken.
Toelichting	Ook bij deze klacht ontbreekt het versturen van een ontvangstbevestiging naar de klant. Er is geen sprake van inhoudelijke beantwoording.

Klachtnummer	12
Klachtsoort	Dienstverlening Subsoort: informatie/communicatie naar de klant Aard: (meerdere) verzoeken, te weinig resultaat Aard: niet nagekomen afspraak
Wat is de klacht?	Klant is bezig met een beroepsprocedure. Meerdere malen heeft de klant gevraagd om alle stukken van zijn dossier toegestuurd te krijgen vanaf 2003. Eerst heeft hij het telefonisch opgevraagd. Daarna verneemt de klant dat het schriftelijk moet. Klant heeft

	hierover op 18 juni 2017 een aangetekende brief verstuurd. Een paar weken later is hij hierover gebeld door een MB die hem vertelde dat het veel papier is om te kopiëren. Dit maakt de klant niet uit, hij heeft het recht op deze stukken. De klant zou weer gebeld worden maar dit is niet gebeurd. Tot op heden heeft de klant de stukken niet binnengekregen. Wel heeft de klant vernomen dat alle stukken naar de rechtbank worden gestuurd. Klant stelt dat UWV niet bepaalt wat relevant is, de klant wil alle stukken vanaf 2003 ontvangen, omdat hij deze nodig heeft voor de beroepsprocedure.
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: tijdens de beroepsprocedure worden stukken uit het betreffende dossier opgevraagd.
Afhandeling van de klacht	Klacht is binnengekomen bij het KCC. Klant is vanuit KCC doorverbonden naar de Oplosservice. Er wordt aan een MB gevraagd om er voor te zorgen dat alle stukken vanaf 2003 naar de klant worden gestuurd. De reactie van MB vermeldt dat de klant via de rechtbank al veel stukken heeft ontvangen. Hij had bij de afdeling SMZ al extra stukken gevraagd, maar omdat er een beroepszaak loopt, heeft de MB na telefonisch contact op 22 augustus alle stukken vanaf 2003 die niet in het rechtbankdossier zaten naar hem toegezonden. De MB zou zelf niet weten welke stukken nog meer naar de klant gestuurd zouden moeten worden. Klant gesproken over de reactie van MB. De klant zegt deze stukken helemaal niet te hebben ontvangen. Hij wil de stukken toegestuurd krijgen en het liefst aangetekend. Afgesproken dat klant nog wordt teruggebeld, want er wordt aan de MB gevraagd om hier nog even naar te kijken. De reactie van MB hierop is dat het hem vreemd lijkt dat de klant de stukken niet heeft ontvangen. Deze stukken zijn namelijk ook naar de rechtbank gestuurd en die sturen het dan (ook) nog aan degene zelf die beroep heeft ingesteld. Naast deze extra stukken zijn ook al heel veel stukken eerder naar de rechtbank (en dus ook naar de klant) gestuurd. Het enige wat de MB nogmaals aan hem wil sturen zijn de extra stukken die reeds op 22 augustus zijn verstuurd. Reactie van de klant hierop is dat het inderdaad gaat om deze extra stukken. MB laat weten die stukken zo spoedig mogelijk nog te versturen. Klant wordt opnieuw gebeld en is niet te bereiken. Klant uiteindelijk wel gesproken en blijkt dat hij de stukken nog steeds niet heeft ontvangen. Er wordt afgesproken dat een paar dagen later weer wordt teruggebeld door de KA. De klant geeft dan aan dat de stukken nog steeds niet zijn ontvangen. De KA gaat navraag doen bij de MB, er wordt dan ook gevraagd wanneer de stukken zijn verstuurd. Uiteindelijk laat de klant weten dat de stukken nu wel zijn ontvangen. Klant wordt nogmaals gebeld door de KA om te vragen aan de klant of het zo voldoende is afgerond. Klant heeft nu een aantal stukken ontvangen uit zijn medisch dossier. Klant heeft het gevoel dat hij het bos wordt ingestuurd omdat het niet veel is wat hij nu ontvangen heeft. De klant wil daarom gebruik maken van zijn inzage en correctierecht. Er wordt door de KA aan de betreffende afdeling gevraagd of een afspraak kan worden gemaakt om de klant zijn medisch dossier in te laten zien. Hiervoor wordt een afspraak gemaakt met de afdeling SMZ. Verzoek om inzage en correctierecht is voorgelegd

	aan de manager van de afdeling SMZ. Er worden excuses aangeboden aan de klant voor de late toezending van de stukken. De klachtbehandelaar zal volgens afspraak de voortgang van deze kwestie blijven bewaken voor de klant. Op 11 oktober 2017 vindt nog een afsluitend telefonisch gesprek plaats met de klant.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Het ging hier om een klacht met inhoudelijke aspecten. Tijdens de beroepsprocedure vraagt de klant via de klachtenprocedure om stukken uit het dossier, hier is de klachtenprocedure niet voor bedoeld. Er is via deze procedure ervoor gezorgd dat de klant de stukken uit het dossier heeft ontvangen. Awb: Er is naar de klant geen ontvangstbevestiging verstuurd van de klacht, dit is niet conform de Awb. Ook is het niet conform de Awb om via de klachtenprocedure tegemoet te komen aan het verzoek om stukken te versturen. De klachtenprocedure is hier niet voor bedoeld en hierdoor is er inhoudelijk geantwoord op deze klacht. (De grondslag voor inzage en correctierecht is niet opgenomen in de Awb.)
Toelichting	Ook bij deze klacht is vergeten een schriftelijke ontvangstbevestiging te versturen naar de klant. Het betreft een klacht waarin gevraagd wordt om bepaalde stukken uit het dossier die klant wil ontvangen voor de lopende beroepsprocedure, dit is een inhoudelijk aspect. Stukken opvragen behoort niet gedaan te worden via de klachtenprocedure. Klant had dit zelf bij de betreffende medewerker kunnen opvragen in plaats van hierover een klacht te sturen, hier had de KA, de klant op kunnen wijzen. De KA had de behandelende medewerker erop kunnen wijzen dat de klant graag bepaalde stukken wilt ontvangen. Dan is de bemiddelende rol van de KA in dit geval verder gepast maar zou er geen sprake geweest zijn van inhoudelijke beantwoording. Nu komt het zover dat de klant inzage- en correctierecht wil, wat alleen maar meer tijd in beslag neemt. Met dit verzoek is de afdeling SMZ aan de slag gegaan. De VA pakt dit op, de klant wordt gebeld hierover en er wordt een afspraak ingepland met de klant en de VA. De klant is langs geweest en heeft eerst uitleg gehad en heeft vervolgens een uur de tijd om stukken te kopiëren. De klant geeft naderhand aan nog wel de stukken uit het digitale dossier te missen. Hij zal hier zelf minstens twee uur nog mee bezig zijn om dit allemaal te kopiëren. Klant wordt hierover gebeld nogmaals. De stukken die de klant heeft worden naast het digitale dossier gelegd om te bekijken welke stukken de klant nog mist. Hiermee is de klacht uiteindelijk pas afgerond.

Klachtnummer	13
Klachtsoort	Dienstverlening Subsoort: begeleiding/behandeling Aard: geen interne communicatie/overdracht gegevens
Wat is de klacht?	Klant heeft op 6 oktober 2017 een hoorzitting, hij heeft vernomen van MB dat de VA niet aanwezig zal zijn. Dit vindt de klant niet prettig, hij heeft veel vragen. Klant stelt dat in de garage de monteur ook aanwezig is.
Zuivere klacht?	Ja

Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht wordt uitgezet door de KA naar manager en MB van afdeling B&B. De MB wordt om een reactie gevraagd door de KA. De MB reageert dat na onderling overleg is besloten dat de VA toch aanwezig is bij de hoorzitting. De hoorzitting is afgerond en de VA heeft besloten om een expertise te laten verrichten en om nadere informatie bij een specialist op te vragen. Klant heeft verklaard zijn medewerking te verlenen aan dat onderzoek en hij heeft toestemming gegeven voor het inwinnen van nadere informatie. In de eindbrief is dit dan ook opgenomen. Er is telefonisch contact opgenomen met de klant en de klant gaf hierbij aan dat wat hem betreft de klacht is opgelost.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht is behandeld en afgedaan als klacht, het betreft hier een zuivere klacht. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.
Toelichting	Het betreft hier een zuivere klacht en in de beantwoording is verder geen inhoudelijk aspect aan de orde gekomen.

Klachtnummer	14
Klachtsoort	Dienstverlening Subsoort: begeleiding/behandeling Aard: ten onrechte niet gehoord
Wat is de klacht?	De MB heeft op 25 september telefonisch medegedeeld dat de hoorzitting inzake het bezwaar van medewerker wederom uitgesteld zou worden. De reden hiervoor was het feit dat de MB geen VA en een AD gelijktijdig vrij kon maken. De klant (werkgever) heeft aangegeven hier niet blij mee te zijn. De klant wil onderhand duidelijkheid temeer omdat het bezwaar reeds begin maart 2017 is ingediend. Vervolgens ontvangt de klant een brief waarin wordt vermeld dat er sprake is van uitstel tot 1 november 2017 en dat hiervoor toestemming zou zijn verleend door de klant. "Dit is pertinent naar (dit moet zijn: niet waar). De klant werd geconfronteerd met een voldongen feit en had geen keuze." De klacht houdt dus in dat de klant een brief heeft ontvangen waarin staat dat de klant toestemming zou hebben verleend voor uitstel van de hoorzitting. "Dit is niet correct en onwaar." De klant ontvangt graag een rectificatie op het schrijven. Hierin zou vermeld moeten worden dat de klant geen toestemming voor uitstel heeft verleend.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht is nader onderzocht door de KA. Er is telefonisch contact opgenomen met de klant om de klacht te bespreken. Daarna is de MB verzocht om telefonisch contact op te nemen met de klant. De MB heeft onder meer verteld dat hij de klant schriftelijk zal bevestigen dat er geen toestemming is gegeven door de klant. Verder is er een afspraak gemaakt voor een hoorzitting. Daarna is de klant nog eens gebeld door de KA. In dit gesprek gaf de klant aan dat hij tevreden is met de rectificatie van

	de toestemming en de planning van een hoorzitting. Er is toen afgesproken dat de klacht kan worden afgesloten.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht is behandeld en afgedaan als klacht, het ging om een zuivere klacht. Er zijn geen inhoudelijke aspecten aanwezig in deze klacht. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.
Toelichting	Er ontbreekt een schriftelijke ontvangstbevestiging. Verder is er geen inhoudelijk antwoord gegeven op deze klacht.

Klachtnummer	15
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: medewerker niet competent Aard: vooringenomenheid, besluit stond al vast
Wat is de klacht?	Klant is "inlener" bij gemeente Venlo en werkzaam bij een andere werkgever. Op 21 maart en op 3 mei heeft klant zich ziek gemeld bij allebei. Gesprek bedrijfsarts gehad op 9 mei. Naar aanleiding van het gesprek werd klant arbeidsgeschikt verklaard. Bezwaar gemaakt tegen deze beslissing door de klant. Beslissing lag al klaar, vooringenomen en verder was hij ongeïnteresseerd in de medische situatie van klant. Onprofessioneel en niet integer handelen. Bejegening tegen klant door beide. (Klant is klokkenluider bij de gemeente, veel spanning onderling). Deze spanningen hebben mede een ongeval tot gevolg gehad waarbij klant een zware hersenschudding opliep. Instroomtraject van plus minus twee maanden was nodig om weer volledige uren te gaan werken. Gedurende deze periode is nooit naar het welzijn van de klant geïnformeerd door werkgever(s). Hier wordt geen uitspraak over gedaan in de BOB van 14 oktober 2017. De bedrijfsarts heeft in zijn rapportage geschreven dat de klant een D.O. dient aan te vragen bij UWV. Op 10 mei 2017 heeft klant met werkgever een D.O. voorbereid maar niet ingediend. De hoofdreden hiervoor is dat de MB telefonisch mededeelde dat deze aanvraag niet nodig was. Hier wordt later een verwijt over gedaan en daarom noemt klant dit schending van het vertrouwensbeginsel. Er is een second opinion geweest door een andere bedrijfsarts, deze arts concludeerde dat er wel sprake was van arbeidsongeschiktheid, ook dit werd in de BOB geheel buiten beschouwing gelaten. Op 29 juni 2017 ontving klant een afwijzing op WW aanvraag. Op 3 juli aanvraag ZW ingediend. Op 4 juli stuurt MB brief naar werkgever als eigen risico drager moet de werkgever de ziekmelding in behandeling nemen, hier werd een termijn van vier weken aan gekoppeld. Reactie bleef uit en klant informeert per e-mail op 24 juli bij werkgever op advies van MB, wederom geen reactie. Op 5 juli is op advies van de huisarts op 21 juli een revalidatietraject ingezet. Signalen van een mogelijke burn-out zijn aan de huisarts alsook eerder door mij aan werkgever afgegeven. De mail hierover van klant aan werkgever is overhandigd op de hoorzitting, d.d. 9 oktober, aan de VA. (Deze melding is niet op gereageerd door werkgever.) In een eerder stadium is de klant door huisarts geadviseerd contact op te nemen met een psycholoog. In contact gekomen

	met een psycholoog via het Huis voor Klokkenluiders, aan deze psycholoog is in eerste instantie de aanvraag D.O. toegestuurd. Op 1 augustus heeft MB ter herinnering aan werkgever een tweede brief gestuurd met nogmaals het verzoek de ziekmelding in behandeling te nemen, met daarbij een termijn van één week. Klant is door MB verteld dat hij nog twee weken moest wachten voordat de ziekmelding van de klant wordt overgenomen door UWV, indien er geen antwoord zou komen van werkgever. De kosten zouden daarna verhaald worden op de werkgever. Dit had tot gevolg dat de termijn voor het aanvragen van een D.O. verliep, door advies van MB. Op 10 augustus ontving de klant een afwijzing op de aanvraag voor de ZW, geheel en alleen genomen op basis van informatie van de bedrijfsarts van inmiddels de ex-werkgever van de klant. Op 11 augustus heeft klant bezwaar gemaakt tegen deze afwijzing op de ZW-uitkering. Op 9 oktober volgde een hoorzitting met de MB en een VA. Klant heeft gevraagd aan MB en VA of werkgever informatie ter beschikking had gesteld aan het UWV. Documenten kunnen worden opgevraagd dan wel worden ingezien. MB vermeldt dat werkgever geen informatie had gestuurd. Er is geen informatie ter beschikking gesteld, ter inzage of anderszins. De klant verzoekt dan ook kopieën van alle communicatie tussen werkgever en UWV inzake zijn dossier te ontvangen. Klant wijst hierbij op de wettelijke gestelde antwoordtermijn van vier weken. Het feit dat de MB had geadviseerd geen D.O. aan te vragen omdat dit niet noodzakelijk zou zijn, werd tijdens de hoorzitting beaamd door de klant, maar dit feit is niet meegenomen in de BOB evenmin de second opinion. Er werd geen enkele vraag gesteld over de second opinion. De MB kon geen antwoord geven op de vraag of bij een positieve beslissing aan de zijde van de klant een beroep van de werkgever een schorsende werking zou hebben, klant vindt dat er van een MB toch enige professionele kennis en informatievoorziening mag worden verwacht. Ook kon de MB geen antwoord geven op de vraag hoe het stond met de WW aanvraag. Door alle adviezen van de MB is de klant in een onmogelijke situatie beland. Het is uiteraard onbehoorlijk en verwijtbaar dat de klant drie en een halve maand moet wachten op een beslissing, en dan ook nog eens doorverwezen wordt voor een uitkering naar de gemeente. Dit is nalatig en verwijtbaar gedrag. Klant wordt hierdoor altijd benadeeld zonder enige reparatie met terugwerkende kracht. Daarbij gingen de MB en de VA geheel aan de zorgplicht van de werkgever voorbij, zowel wat betreft de nadelige gevolgen in verband met werk als het ziek zijn. Tot slot werd door de VA opgemerkt dat een BOB over 2 -3 weken te verwachten was. De BOB vond de klant echter al op 14 oktober in de brievenbus, 4 dagen na de hoorzitting, dit noemt de klant opmerkelijk op z'n minst. In de afwijzing is geen enkele rekening gehouden met alle bovenstaande feiten noch met alle omstandigheden voor en na mijn twee ziekmeldingen. Er kan dan ook worden gesteld dat hier sprake is van een zorgvuldige afweging dan wel behoorlijk onderzoek. De klant verzoekt de klacht met spoed te behandelen en gegrond te verklaren. Met spoed mede gezien de sinds 3 juli onzekere financiële situatie die de gehele toestand, specifiek fysieke als psychische klachten,
--	--

	alleen maar hebben verergerd en ook hebben verlengd. Met nadruk wijst de klant erop dat het revalidatietraject door de handelswijze van UWV geheel teniet is gedaan. Conclusie van de klant is dan ook dat de handelswijze van UWV zijn gezondheid verder en onnodig heeft geschaad en herstel alleen maar heeft gecompliceerd en verlengd.
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: de klant is het niet eens met de beslissing die uit de bezwaarprocedure is gekomen.
Afhandeling van de klacht	De klacht wordt uitgezet en er wordt gevraagd om een reactie op de klacht. De KA heeft de klant gesproken en de KA heeft aangegeven dat het meeste van de klacht inhoudelijk is en de klant beroep kan instellen hiertegen. De klant beaamt dit en zegt dat ook te gaan doen. Wat wel bij B&B kan en moet worden gedaan is het verzoek in het kader van de WOB in behandeling nemen. Verder geeft de klant aan in dit gesprek dat hem is geadviseerd om geen D.O. aan te vragen en om geen documenten aan te leveren. Klant weet niet meer met wie hij gesproken heeft en ook niet van welke afdeling. De KA heeft aangegeven dat hij probeert om erachter te komen wie de klant hierover heeft gesproken, maar dat dit waarschijnlijk niet zal lukken. Hier wordt de klant nog over gebeld door de KA. Verder is de klant gewezen op het indienen van een schadeclaim. De klant denkt daar over na en als er vragen zijn of dit wil doen dan laat de klant dit weten. De manager van de afdeling B&B meldt aan de KA dat het WOB verzoek in behandeling wordt genomen. ZW zou aangevraagd zijn in Hengelo, de KA informeert per e-mail bij ZW Hengelo, vraagt of het mogelijk is om te achterhalen wie er contact heeft gehad met de klant over het D.O. en of dit al dan niet is gezegd. Het WOB-verzoek wordt in behandeling genomen door de betreffende afdeling. De eindbrief wordt opgesteld door de KA. In deze brief schrijft de KA telefonisch contact te hebben gehad met klant om de klacht te bespreken. De KA heeft toen aangegeven dat een gedeelte van de klacht van inhoudelijke aard was en dat tegen de afgegeven beslissing op bezwaar van 13 oktober 2017 beroep kan worden aangetekend, klant was het hier mee eens. KA heeft begrepen van de afdeling B&B dat klant pro forma beroep heeft ingesteld. Vervolgens heeft de KA de klant diverse keren per e-mail nader geïnformeerd over de stand van zaken van de klacht. Het verzoek in het kader van de WOB is in behandeling genomen en afgehandeld door een medewerker van de afdeling B&B. Verder heeft de klant de KA op 10 november 2017 verzocht om enkele e-mails van klant door te sturen naar deze betreffende MB. Dit heeft de KA gedaan en deze vragen zijn door de MB ter beantwoording voorgelegd aan de afdeling Juridische Zaken. Verder heeft de KA contact gehad met de afdeling WW te Venlo en heeft een medewerker van deze afdeling daarna telefonisch contact met klant opgenomen. Deze medewerker heeft verteld dat de klant met terugwerkende kracht een WW-uitkering kan aanvragen. Of deze ook wordt toegekend is afhankelijk van de daaraan gestelde eisen. Verder heeft de afdeling ZW de KA laten weten dat de klant in principe met terugwerkende kracht een ZW-uitkering kan aanvragen. Er zal dan wel eerst beoordeeld moeten worden of er

	ook recht bestaat, een VA zal de eerste ziektedag moeten vaststellen. Daarnaast heeft de KA getracht om te achterhalen wie aan de klant zou hebben verteld dat het niet nodig zou zijn een D.O. aan te vragen. Het is de KA helaas niet gelukt, de klant had zelf geen naam van de betreffende medewerker, om hier een antwoord op te krijgen. Ook heeft de klant de vraag gesteld aan de KA: "Als de eigen risicodragers tot 4 weken na einde contract ook verantwoordelijk is voor doorbetaling maar het UWV de eerdere ZW-aanvraag en bezwaar heeft afgegeven, bij wie moet ik dan aankloppen voor de doorbetaling bij ziekte bij het UWV of de eigenrisicodragers?". De afdeling B&B verwijst de klant daarvoor naar "uwv.nl, ziek, ik ben korter dan twee jaar ziek, mijn (ex) werkgever is eigenrisicodragers en ik ben ziek". Tenslotte heeft de KA ten aanzien van het re-integratietraject laten weten dat de KA in de systemen van UWV hierover niets heeft kunnen vinden. Dit traject is niet vanuit UWV opgestart en de KA kan daar dan ook geen uitspraak over doen.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht over hoe de klant is behandeld tijdens de hoorzitting is behandeld en afgedaan als klacht. Daarnaast is de klant het niet eens met de beslissing en hoe deze beslissing is genomen. Bepaalde documenten en informatie zijn niet meegenomen bij het maken van de BOB. Voor deze inhoudelijke aspecten is de klant verwezen naar de beroepsprocedure, hier wordt verder niet inhoudelijk op ingegaan. Er wordt wel gehoor gegeven aan het WOB-verzoek van de klant. In de eindbrief wordt verwezen naar de beroepsprocedure voor de inhoudelijke aspecten uit de klacht. Verder geeft de KA aan wat voor acties verder verricht zijn. Er wordt vermeld aan de klant in deze brief dat er met terugwerkende kracht een WW- en een ZW-uitkering kan worden aangevraagd, maar verder gaat de KA hier niet inhoudelijk op in. Of het recht bestaat op deze uitkering(en) zal blijken uit de beoordeling op de aanvraag. Ook wordt de vraag van de klant beantwoord met de verwijzing naar de website. Er wordt in beantwoording van deze klacht dus verder geen inhoudelijke informatie gegeven. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar klant.
Toelichting	Er wordt hier niet inhoudelijk antwoord gegeven op het aspect dat de klant het niet eens is met de BOB. De klant wordt hiervoor verwezen naar de beroepsprocedure, hier is de klant het mee eens. Verder wordt in de eindbrief een uitgebreid antwoord gegeven op de klacht maar er wordt niet inhoudelijk ingegaan op bepaalde aspecten.

Klachten Rotterdam 2017

Klachtnummer	16
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	Een klacht tegen de onjuiste procedures van het UWV kantoor Laan op Zuid Rotterdam. Klant dient een klacht in naar aanleiding van de eerstejaars ziektewet beoordeling 19 augustus 2016 en hoorzitting 29 november 2016. Op 9 oktober 2015 heeft klant zichzelf ziek gemeld bij UWV. Op 8 december 2016 gesprek gehad met de VA. Op 9 december 2015 schrijft de VA in de rapportage dat binnen 4 weken collegiale informatie bij de behandelend artsen van de klant wordt opgevraagd. In juli 2016 zou de klant een oproep krijgen voor een eerstejaars ziektewet beoordeling. Deze oproep bleef uit. Klant zelf gebeld en er werd verteld dat zij op 19 augustus 2016 op gesprek kon komen. Op die datum vond dan ook de eerstejaars ziektewet beoordeling plaats. Nadat klant navraag heeft gedaan bij de behandelend artsen, blijkt er geen medische informatie te zijn opgevraagd door de VA. De VA had dus geen medische gegevens opgevraagd van 1 van de 17 behandelend artsen van de klant. "Hoe is dit mogelijk? Het UWV is dus 9 maanden te laat geweest om ook maar 1 vinger uit te steken om een van mijn artsen te raadplegen." De klant was bang weer niet serieus genomen te worden (net als in 2002 bij de primaire afdeling) en daarom heeft de klant zelf rapportages van de behandelend artsen overhandigd aan de VA. Het gesprek met de VA ervaart de klant als koud, kil en niet begripvol. Vervolgens is klant uitgenodigd voor een gesprek met de AD waarin de AD vertelt dat de VA geen noodzaak zag om de klant in de ziektewet te houden. De ZW-uitkering wordt per 7 oktober 2016 stopgezet. De klant vertelde het verhaal aan de AD en werd erg emotioneel waarin de klant weer aangaf ook dit keer geen vertrouwen te hebben in de procedures van het UWV. "Moet het UWV nu ten koste van mij weer dezelfde fout maken als in 2002?" De klant stortte helemaal in en de AD schrok van de reactie en beloofde aan de klant om de VA te vragen om een herbeoordeling, maar de VA bleef bij het standpunt en wilde het dossier niet heroverwegen. Toen de klant het rapport thuis kreeg van de VA, stonden hier een aantal opmerkelijke conclusies in waar de klant erg van schrok. Klant is ontzettend boos over deze conclusies. Er zou een dossierstudie hebben plaatsgevonden, terwijl de klant zelf medische rapporten heeft overhandigd. Er is geen toelichting gevraagd aan een van de behandelend artsen van de klant en daarbij heeft de VA zelf ook geen onderzoek verricht. Binnen de termijn van één jaar is er een redelijk tot goede kans op een relevante verbetering door het natuurlijk herstel van de aandoening, zo schrijft de VA in het rapport. Terwijl de astmaklachten al spelen vanaf het moment dat de klant 20 jaar is. De klant snapt daarom niet dat de VA zo'n uitspraak kan doen. Ook is er geen urenbeperking opgesteld. Aangezien er dus weer een hoop fouten zijn gemaakt besluit de klant een bezwaarschrift

	in te dienen die is geschreven op 5 oktober 2016. Na het indienen van het bezwaar volgt een hoorzitting, die vond plaats op 29 november 2016. Klant vraagt aan de MB om uitstel van sollicitatieplicht zolang de zaak loopt. MB stuurt de klant door naar participatiefonds en andersom. De klant werd van het kastje naar de muur gestuurd dus zonder resultaat en met gevolg dat de klant gewoon moest solliciteren. Het gesprek op de hoorzitting met de MB ervaart klant ook weer als koud, kil en zonder enig begrip van de huidige situatie en het verleden van klant. De klant voelt zich totaal niet serieus genomen en moest zichzelf alleen maar verdedigen. “De VA zei letterlijk er geen energie in te willen steken om een arts van de klant te raadplegen om de situatie van klant nader te laten toelichten. Hij had alle papieren toch? De VA snapte ook niet waarom klant zich zo druk maakte om het feit dat er binnen 4 weken geen informatie was opgevraagd bij de behandelend artsen. De klant had toch 9 maanden later zelf haar papieren meegenomen? Dan was er toch geen probleem?” Op 20 december 2016 krijgt klant een brief waarin staat dat het bezwaar ongegrond was. Klant vindt het erg opmerkelijk en onprofessioneel dat in de rapportage van 20 december 2016 niet wordt afgegaan op daadwerkelijke feiten. De klant voelt zich niet begrepen en gerespecteerd. Het leven van klant staat weer op zijn kop en de beslissing doet zowel lichamelijk als psychisch erg veel met haar en “ze is echt aan het einde van haar latijn”. Klant schrijft dat zij één ding zeker weet en dat is dat zij niemand toewenst hoe zij behandeld is door het UWV. Ik heb van het UWV nog nooit een schadevergoeding of excuus gehad voor de fouten die er zijn gemaakt. De klant kan alleen nogmaals zeggen dat zij van binnen helemaal gebroken is door de manier hoe zij zich behandeld voelt en dat zij tenminste een excuus wel een keer op zijn plaats vindt. Klant zou graag een telefonische of schriftelijke reactie willen ontvangen. Voor de klant zou een goede oplossing zijn dat zij in ieder geval het komende jaar nog in de ziektewet kan blijven om de behandelingen in het ziekenhuis voort te kunnen zetten want als zij moet gaan werken dan komen deze behandelingen in gevaar. Klant hoopt dat haar verhaal duidelijk genoeg is en zij hoopt dat zij spoedig een reactie ontvangt van het UWV.
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: voor een deel bevat deze klacht het aspect dat de klant het niet eens is met de beslissing uit de bezwaarprocedure.
Afhandeling van de klacht	Klacht is in e-mail box B&B Rotterdam en SMZ Rotterdam geplaatst. De betreffende VA en MB zijn op de hoogte gebracht van de klacht. Er is om een reactie gevraagd bij de werknemers door de KA. De KA heeft aangegeven aan de klant dat de klacht ver overeen komt met hetgeen klant ook reeds heeft geschreven in het bezwaarschrift van 7 oktober 2016. Op 20 december 2016 heeft klant een BOB ontvangen. Het bezwaar is ongegrond. De KA heeft dus aan klant aangegeven dat de klacht nu over nagenoeg hetzelfde gaat als waarover reeds een BOB is afgegeven. De klacht wordt dan niet in behandeling genomen en de klant dient in beroep te gaan wanneer de klant het niet eens is met de beslissing.

	Klant gaf toen aan dat het niet zozeer om de beslissing ging maar dat haar klacht meer gaat over hetgeen wat op de laatste pagina van de klacht wordt geschreven. De klant vindt het onbegrijpelijk dat er in het verslag staat dat de klant een vitale, niet zieke indruk maakt en er niet pijnlijk of verhoogd vermoeid uit ziet. De KA vraagt hierover nader bij de MB. De MB geeft een reactie hierop en die reactie is verwerkt in de eindbrief. De eindbrief wordt opgesteld en hierin staat dat besproken is dat de klacht betrekking heeft op de inhoudelijke juistheid van de beslissing en derhalve niet onder het klachtenreglement valt. Hiertegen kan bezwaar en of beroep worden ingesteld. Er is afgesproken tussen klant en de KA dat de KA de overige zaken zou voorleggen aan de betrokken MB en om een reactie zou vragen. Deze reactie vermeldt dat “een arbeidsongeschiktheidsbeoordeling door een arts altijd een mening is; dat is het per definitie.” De expertise voor het vormen van die mening is nu juist waarvoor de arts wordt ingezet. Uiteraard geschiedt het vormen van die mening op basis van de feiten, de bevindingen en weging van de klachten in dat verband. De weging staat duidelijk in het opgemaakte rapport beschreven. De passage die betrokkene aanhaalt luidt “maakt een algemene vitale, niet zieke indruk en imponeert niet pijnlijk en vermoeid of evident verhoogd vermoeibaar”. Dat betreft een tamelijk gangbare uiting van een bevinding die gedaan werd tijdens de hoorzitting; het aangeven van die bevinding is een vast onderdeel van de aangewezen beschrijving. Uit het gesprek met de klant kwam duidelijk naar voren dat de klant het niet eens is met de primaire beslissing en de beslissing op bezwaar. De KA heeft dan ook benadrukt de mogelijkheid van het aantekenen van beroep serieus in overweging te nemen.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Er is hier geen sprake van een zuivere klacht. In deze klacht zit het inhoudelijke aspect dat de klant het niet eens is met de BOB. Op dit aspect gaat de KA of de MB niet in. Er wordt enkel verwezen naar de beroepsprocedure. De klacht verder is behandeld als klacht en daar is een reactie op gegeven. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.
Toelichting	Er wordt niet ingegaan op de inhoudelijke aspecten uit deze klachtbrief. De beantwoording gaat dus niet in op de inhoud. Er is alleen vergeten een ontvangstbevestiging te versturen naar de klant.

Klachtnummer	17
Klachtsoort	Dienstverlening: informatie/communicatie naar de klant Aard: informatie: onjuist/tegenstrijdig
Wat is de klacht?	Klacht inzake afhandeling vragen en bezwaar. Klant ontvangt een eenmalige uitkering van werkgever, deze betrof een verrekening vanaf de maand januari 2016 en was Collectieve arbeidsovereenkomst (hierna: cao) gerelateerd. Klant heeft toen meteen contact opgenomen met het UWV en aan klant werd toen verteld dat wanneer het een cao-uitkering betrof, dit teruggedraaid kon worden. Er is contact geweest tussen UWV en de salarisadministratie van de werkgever van klant. Daarmee dacht

	de klant dat het in orde was, dit bleek niet het geval. De klant moest bezwaar indienen voordat de termijn zou verstrijken. Zo lang liet het hele proces namelijk op zich wachten. Tijdens de afhandeling van het bezwaar is er herhaaldelijk contact geweest met het UWV en steeds weer werd herhaald dat een cao gerelateerde uitkering geen invloed heeft op de WIA-uitkering. Tegen die tijd had de klant al vier verschillende medewerkers gesproken van UWV. Pas wanneer het dossier van klant werd overgenomen door een bepaalde MB is er verteld tegen klant dat cao gerelateerde uitkering wel invloed heeft op de WIA-uitkering. "UWV zal de verbazing wel begrijpen." Klant dient dan ook een klacht in over het onjuist informeren door de medewerkers inzake cao en WIA, over het vragen naar informatie die cao gerelateerde uitkering de inhouding ervan op de WIA-uitkering zou terugdraaien, over de klant in de veronderstelling laten dat door het indienen van bezwaar hiermee terugdraaien kon worden bewerkstelligt en over het veranderen van "casemanagers" op het dossier binnen eenzelfde bezwaar. Klant hoopt spoedig te vernemen van UWV.
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: er zit een kern in deze klacht waaruit blijkt dat de klant het niet eens is met de uitkomst van de bezwaarprocedure.
Afhandeling van de klacht	Allereerst is er een ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant. Vervolgens is de beklagde ingelicht over de klacht. Het klachtrapport wordt toegestuurd en er wordt vermeld dat de klacht in behandeling wordt genomen door de KA. De KA vermeldt aan een collega dat de klant helaas niet bereikt, hierdoor ontbreken details over wie wat wanneer gezegd zou hebben. Toch ontvangt de KA graag een reactie op de klacht via e-mail. Deze mail wordt eerst naar de manager van de afdeling B&B verstuurd. Vervolgens wordt de betreffende MB om een reactie gevraagd door de manager, de mail wordt dus doorgestuurd. De MB kan deze klant en zijn echtgenote nog goed herinneren. Zoals in de BOB gelezen kan worden heeft de MB drie keer telefonisch contact gehad met de klant dan wel met zijn echtgenote. Dat contact verliep zakelijk, maar wel op een correcte manier. In de periode daarvoor was het bezwaarschrift in behandeling bij een andere MB. MB heeft op 15 november 2016 en 2 januari 2017 telefonisch contact gehad met de klant. De klant heeft inderdaad geklaagd over het feit dat de behandeling van zijn bezwaarschrift vanaf januari 2017 door een andere MB is overgenomen. De overname was in het kader van de werkdruk, daarom heeft de betrokken MB een aantal bezwaardossiers overgenomen van diverse collega's. Een van die dossiers was het dossier van deze klant. Ook bij de afdeling Uitkeren is de klacht uitgezet, ook hier is om een reactie gevraagd. De werknemer heeft de klacht bekeken en kan niet achterhalen dat de klant foutief zou zijn voorgelicht over de invloed van een cao-verhoging. Mogelijk dat dit is gebeurd door het KCC. "Het verhaal van de afdeling Uitkeren wordt naar zijn inziens bevestigd door het gegrond verklaren van het bezwaar en de mededeling van de werkgever dat werkgever er bij de Belastingdienst niets gewijzigd zal worden omdat de werkgever conform de cao heeft gehandeld." De BOB geeft naar de mening

	van deze werknemer het verhaal dus goed weer. In de eindbrief wordt dan ook vermeld dat de KA niet heeft kunnen achterhalen of en door wie de klant verkeerd zou zijn voorgelicht. Daarom is het voor de KA niet mogelijk om een oordeel hierover te geven in de zin van gegrond of ongegrond. Als de klant het niet eens is met de beslissing dan kan de klant daartegen bezwaar maken (dit moet zijn beroepsprocedure). Dit betekent echter niet dat hiermee de beslissing ook teruggedraaid wordt. Tijdens de behandeling van het bezwaar is dit dossier inderdaad aan een andere medewerker toegewezen. Dit werd gedaan in verband met capaciteitsproblemen en om toch een tijdige behandeling van het bezwaar te waarborgen. De KA toont begrip dat dit niet prettig was en biedt dan ook excuses aan voor dit ongemak. Binnenkort wordt de klant nog eens gebeld en dan kan de klant aangeven of UWV nog ergens mee van dienst kan zijn.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Het gaat hier om een klacht met inhoudelijke aspecten. Het blijkt dat de klant het niet eens is met de BOB en daarom wordt de klant verwezen naar de bezwaarprocedure. Awb: De verwijzing naar de bezwaarprocedure is niet conform de Awb. De bezwaarprocedure is namelijk al doorlopen in dit geval. Er moet dus verwezen worden naar de beroepsprocedure. Verder is de afhandeling van de klacht wel conform de Awb.
Toelichting	Het lijkt er bij deze klacht erg op dat de klant het gewoon niet eens is met de BOB. Er wordt dan ook verwezen naar de "beroepsprocedure". In de beantwoording wordt dus niet op de inhoudelijke aspecten ingegaan. Er wordt bij de beantwoording op deze klacht verwezen naar de bezwaarprocedure, de klant moet echter verwezen worden naar de beroepsprocedure aangezien de bezwaarprocedure al doorlopen is, gezien het feit dat er al een BOB is uitgedaan.

Klachtnummer	18
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	De klant heeft laten weten dat zij zich door een werknemer van de afdeling B&B onheus bejegend voelt en niet serieus genomen. De klant had de betreffende MB gesproken over het bezwaar van de klant tegen de beslagvrije voet (hierna: BVV). De MB gaf aan dat de klant daarvoor contact moest opnemen met de beslaglegger en als het inderdaad een foute BVV is dat de klant de MB dan weer mag terugbellen. De klant belde de MB terug en kreeg toen een vreemde reactie terug. De MB had gezegd dat de klant "haar tijd beter in iets nuttigs kan steken." "Het is mooi weer ga lekker naar buiten." Toen de klant aangaf dit een rare reactie te vinden zei de MB dat zij het niet zo bedoelde. Maar ging later toch weer bijdehand doen. Het gaat de klant niet om het bezwaar maar om de werkwijze. De klant heeft ook een brief ontvangen dat de klant zelf het bezwaar zou hebben ingetrokken maar dit is niet zo.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke	Nee

aspecten?	
Afhandeling van de klacht	Er wordt een ontvangstbevestiging per mail verstuurd naar de klant. De klacht wordt uitgezet bij de manager van de afdeling B&B. Per mail wordt er nog een klacht ingediend door de klant. Op 10 maart 2017 heeft de klant contact gehad met het UWV met de vraag waar het vakantiegeld van 2015-2016 naar toe is. De klant is gebeld door iemand (naam onbekend) van Rotterdam die hier over gaat en diegene gaf de klant informatie over een deurwaarder die het geld zou hebben gehad. De klant heeft toen deze deurwaarder gebeld maar die heeft geen geld ontvangen van het UWV. Klant heeft toen weer het UWV gebeld en die heeft toen een andere deurwaarder genoemd waar het geld naar toe zou moeten zijn gegaan. Deze deurwaarder geeft aan ook geen geld te hebben ontvangen. UWV zegt op 23 mei 2016 het geld te hebben gehad. UWV wil zwart op wit hebben dat dit zo is. Klant begint nu te twijfelen aan het UWV en zij eist een overzicht van wat er maandelijks wordt ingehouden en naar welke deurwaarder dit gaat. Ook wil de klant weten waar haar vakantiegeld is. Zij heeft hier recht op schrijft ze. De klant heeft ook al een advocaat ingeschakeld. Graag ontvangt de klant binnen één week de juiste informatie anders is zij genoodzaakt dit via de rechter met haar advocaat te moeten uitzoeken. Deze aanvulling wordt ook weer doorgestuurd naar de afdeling B&B Rotterdam, komt terecht bij de manager van deze afdeling. De manager vraagt de betreffende MB om een reactie te geven op de klacht. De reactie van MB luidt dat er in bezwaar geen aanpassing van de BVV kan plaatsvinden. De MB heeft aan de klant uitgelegd dat zij contact kan opnemen met de betreffende deurwaarder. Indien deze deurwaarder van mening is dat de BVV onjuist is dan kan de deurwaarder dit aan het UWV doorgeven. Vervolgens kan de primaire afdeling dan de juiste BVV hanteren. Hierbij heeft de MB ook uitgelegd aan de klant dat het UWV een exploit van de deurwaarder ten uitvoer moet leggen omdat er sprake is van een vonnis van de rechter. Zolang UWV geen wijziging van de deurwaarder ontvangt, kan de BVV niet worden veranderd. De klant gaf aan dit te begrijpen en inmiddels had zij ook het Juridisch Loket ingeschakeld. Vervolgens in overleg met de klant afgesproken dat het niet zinvol is om haar bezwaar te handhaven omdat ze via deze weg geen aanpassing van haar BVV kan bewerkstelligen. De klant heeft hiervan een bevestiging gekregen. Vervolgens wordt de MB gebeld door de klant (het dossier was inmiddels afgesloten) en geeft tijdens dit gesprek aan dat het Juridisch Loket van mening is dat de BVV onjuist is gehanteerd. De MB heeft aangegeven dat dit positief is en het nu aan de deurwaarder is om de BVV daadwerkelijk aan te passen. Toen de klant te keer ging over het UWV heeft de MB getracht uit te leggen dat de deurwaarder nu aan zet is om de BVV aan te passen en dit aan UWV door te geven. De MB heeft ook getracht een positieve draai aan het gesprek te geven, maar klant bleef in het negatieve stappen en naar het UWV verwijten maken. De reactie van de MB is ook naar de manager verstuurd.

	De KA heeft gevraagd, aan een medewerker van de afdeling Uitkeren, om specificaties van het vakantiegeld 2015-2016 waarbij is aangegeven naar welke deurwaarder dit is gegaan en daarbij een overzicht van de maandelijkse inhoudingen aan de deurwaarders. In de eindbrief worden excuses aangeboden over bepaalde uitlatingen, die de klant het gevoel zouden hebben gegeven dat zij niet serieus werd genomen. Tot slot is er een brief verstuurd naar de klant met alle specificaties en brieven over beslagleggingen. Er wordt door de klant terecht opgemerkt dat er geen naam van een deurwaarder in staat vermeld. Dit wordt nog verzonden naar de klant.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: In de beantwoording van de klacht zitten echter inhoudelijke aspecten. Er wordt inhoudelijk ingegaan op wat de klant moet doen om de BVV aan te laten passen. Er is ook gesproken over het bezwaar zelf van de klant. Er is in de beantwoording op de klacht besproken dat het niet zinvol is om het bezwaar te handhaven, omdat via deze weg geen aanpassing in de BVV kan worden gedaan. Awb: Er is een ontvangstbevestiging van de klacht verstuurd naar de klant.
Toelichting	In de beantwoording wordt inhoudelijk ingegaan op het proces hoe de BVV kan worden aangepast.

Klachtnummer	19
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	Naar aanleiding van een ontvangen brief van UWV heeft de klant de MB gebeld om meer informatie te verschaffen over de bezwaarprocedure en de eventuele terugbetaling. De MB beantwoordde helaas geen een van de vragen en gaf antwoorden als "ons systeem liegt niet." De procedure en de antwoorden op de vragen waren voor de klant moeilijk op te vatten en daarom verzocht de klant of de MB met de echtgenote van klant wilde praten. "Echtgenote van de klant spreekt beter en makkelijker over dit soort onderwerpen. De MB was erg arrogant en beledigend, zowel tegen de klant zelf als tegen zijn echtgenote en daarom vindt de klant dat dit niet door de beugel kan." De klant belde de MB voor het verschaffen van informatie, omdat de naam van deze MB in de brief stond. Het gesprek liep niet zoals de klant had verwacht en is in shock, omdat zo'n houding niet passend is voor personeel van het UWV. De klant verzoekt dat aan de hand van het beluisteren van het gesprek, indien dit mogelijk is, de MB gewaarschuwd wordt zodat de MB niet door kan gaan met anderen te beledigen.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	Klacht wordt uitgezet, mail naar klachten mailbox van afdeling B&B Rotterdam met een kopie naar de betreffende MB. Er wordt om een reactie gevraagd van de betreffende MB. Die geeft als reactie dat de klant belde inzake het bezwaarschrift van zijn

	echtgenote. De man was erg boos en stelde meteen de vraag hoe het UWV er bij komt dat de klant twee uitkeringen zou hebben ontvangen, klant heeft bankafschriften overlegd waaruit blijkt dat dit niet zo is. Deze zaak was nog niet door de MB bestudeerd, normaal gesproken belt UWV zelf om de zaak te bespreken. Deze klant belde meteen zelf al naar aanleiding van de brief. Tijdens het gesprek begon de klant heel grof te doen, ondanks dat heeft de MB meerdere malen uitgelegd dat de MB de zaak nog niet bestudeerd had. Het klopt niet dat MB gezegd zou hebben dat “de systemen van UWV niet liegen.” De MB gebruikt zulke bewoordingen nooit. Aangezien MB niet veel verder kwam met deze klant, heeft MB gevraagd om de echtgenote te spreken, MB denkt dat klant zich beledigd heeft gevoeld hierdoor. Uiteindelijk gaat het wel om het bezwaarschrift van zijn vrouw, ook aan haar heeft MB uitgelegd dat de klant wordt gebeld na het bestuderen van het dossier. Mevrouw begreep de MB en vond het goed. Daarna heeft de MB de man nogmaals gesproken en het verbaast de MB dan ook dat mevrouw de klachtbrief heeft geschreven. De MB denkt dat de klant ergens anders naar toe wil met de klacht. Dat MB mensen aan het beledigen is en dat MB gewaarschuwd zou moeten worden, anders zou MB doorgaan met mensen beledigen. Dat is een totaal andere insteek. Vervolgens is er contact geweest nog tussen de KA en de MB. Naar aanleiding van dat gesprek is klant gebeld, deze nam echter niet op. De KA laat aan de MB weten dat de volgende dag nog een keer naar de klant wordt gebeld. Daarna wordt de eindbrief geschreven door de KA zo vermeld zij zelf. Een aantal maanden later wordt door een andere KA opgemerkt dat het onduidelijk is of er uiteindelijk een eindbrief is verzonden. Of de eindbrief geschreven en verzonden is, kan niet worden teruggehaald. Aangezien er in tussentijd al meerdere keren contact is tussen de klant en UWV en deze KA nergens iets kan ontdekken dat deze klant nog op een reactie wacht, lijkt het deze KA het beste om deze zaak “dicht te boeken”. Met dit voorstel wordt akkoord gegaan.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klacht betreft een zuivere klacht over bejegening. Over de beantwoording op deze klacht is niet veel terug te vinden in het systeem aangezien er geen eindbrief is terug te vinden. Awb: Er ontbreekt een ontvangstbevestiging en daarnaast is er onduidelijkheid over het feit of er een eindbrief is verstuurd naar deze klant. Er hoort een reactie gegeven te worden op een klacht op grond van artikel 9:12 Awb. In dit artikel is bepaald dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
Toelichting	Het is niet zorgvuldig dat in het systeem niet terug gevonden kan worden of er een eindbrief is verzonden naar de klant. Dit geeft onduidelijkheid over de afhandeling van de klacht en nu is niet bekend of er conform de Awb is gehandeld.

Klachtnummer	20
Klachtsoort	Behandelingsduur Aard: beslissing op bezwaar te laat
Wat is de klacht?	“Door de lange doorlooptijd van de afhandeling omtrent het verzoek om de loonsanctie stop te zetten en de late ontvangst van de beslissing, heeft de klant pas op 13 januari 2017 bezwaar kunnen aantekenen. Hiermee is het te behalen financieel resultaat voor de werkgever, bij een gegrond verklaring van het bezwaar, minimaal. Voorstel van de klant is dat het UWV een beslissing afgeeft zonder hoorzitting, met als correctiedatum stopzetten loonsanctie bij een gegrondverklaring.”
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	Klacht wordt uitgezet naar de afdeling B&B. De KA vermeldt dat hij de klant heeft gesproken en dat de klant op korte termijn een beslissing wil. Om deze reden wil de klant ook geen hoorzitting, hij wint te weinig tijd, omdat in het verleden alles zo lang heeft geduurd. De klant geeft aan drie weken te winnen als er nu een beslissing volgt. De KA heeft hem uitgelegd dat hij inhoudelijk niets kan betekenen maar zal overleggen met de afdeling B&B. De klant wil nog steeds een schikking. KA belt nog met de manager van B&B. De KA vraagt ook nog om een inhoudelijke reactie op de klacht. Er heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de KA en de klant om de klacht te bespreken. Vervolgens is de eindbrief opgesteld. In de eindbrief wordt vermeld wat de klant heeft gezegd. Er worden mogelijkheden gegeven aan de klant om de beslissing af te dwingen. Er is overleg gevoerd met de afdeling B&B. Hieruit is naar voren gekomen dat er wellicht sprake kan zijn van tijdwinst in deze situatie maar dan zal het door de klant ingestelde beroep gegrond verklaard moeten worden. Verder kan er niet aan het verzoek tot schikking tegemoet gekomen worden, hierover heeft de klant een brief ontvangen van de afdeling. Tot slot heeft de afdeling B&B de KA vertelt dat de klant geadviseerd dient te worden om naar de hoorzitting te komen, dit is gedaan door de KA en hierbij heeft hij aangegeven dat hierbij een VA en een AD aanwezig zullen zijn. De KA biedt nog excuses aan voor het feit dat hij niet meer kan betekenen in deze.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klant wil op korte termijn een beslissing, hier mag de KA zich echter niet mee bemoeien. Er wordt duidelijk in de eindbrief de grens aangegeven aan de klant dat de KA niets inhoudelijk kan betekenen voor de klant. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.
Toelichting	Er ontbreekt een schriftelijke ontvangstbevestiging van de klant. In de eindbrief wordt herhaald dat de klant een schikking wil, maar de KA geeft hierbij aan dat hij inhoudelijk niets kan betekenen. Verder kan en mag de KA ook niet beoordelen of de doorlooptijd te lang heeft geduurd, ook hier geeft de KA de grens goed aan bij de klant. De KA geeft vervolgens genoeg en voldoende eventuele opties voor de klant om een beslissing af te dwingen indien er sprake is van traagheid. Ook dit is een procedure waar de KA zich niet in mag mengen, dit geeft hij weer opnieuw en duidelijk aan in

	de eindbrief.
Klachtnummer	21
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	Klant voelt zich niet serieus genomen tijdens de hoorzitting. Er was een afspraak met een MB, zij was te laat en kon niet netjes uit zichzelf haar excuses aanbieden. Verder moest de klant zijn situatie na 20 minuten bespreken in de wachtruimte, nadat de klant uit de verhoorkamer is gezet en moest wachten. Klant geeft aan dat de bijsluiter (die op papier was meegenomen) en de klachten niet bekeken zijn. Klant heeft het idee dat het allemaal heel erg gehaast is gegaan. Er is ook geen mogelijkheid geweest om zijn persoonlijke medische situatie te bespreken met de VA. Bij de afhandeling van de vorige klacht die werd ingediend door deze klant, werd er beloofd dat er contact zou worden opgenomen met de klant. Er is toen echter een aantal weken geen contact geweest. Klant heeft toen meerdere malen zelf geprobeerd contact op te nemen en ook de voicemail ingesproken en zijn telefoonnummer achtergelaten. Toch is de klant niet teruggebeld. De klant wil daarom graag dat iemand anders deze klacht in behandeling neemt.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	Klacht is telefonisch binnengekomen. Waarna een terugbelverzoek is verstuurd naar de Oplosservice, deze bellen binnen vier werkuren terug naar de klant. De klacht wordt uitgezet bij de afdeling B&B. De KA vraagt om een inhoudelijke reactie op de klacht. Uit de reactie van de MB blijkt dat zij excuses heeft aangeboden voor het feit dat zij klant enkele minuten later heeft opgehaald uit de wachtruimte. De situatie van de klant is tijdens de hoorzitting (uitvoerig) besproken en de klant heeft zijn medische situatie toegelicht. De klant is niet uit de verhoorkamer gezet. Na afloop van de hoorzitting heeft de MB kopieën gemaakt van medische stukken en de klant heeft maximaal twee minuten moeten wachten op teruggave van deze originele stukken. De VA heeft zeker wel aandacht gehad voor de bijsluiters van de medicijnen, die de klant bij zich had. De VA heeft ook geluisterd naar de klachten van de klant en heeft van de medische gegevens aantekeningen gemaakt. De hoorzitting is gewoon verlopen wat betreft de tijdsduur. Tijdens de hoorzitting heeft de klant zijn persoonlijke medische situatie besproken met de VA. Deze reactie is opgenomen in de eindbrief. Verder wordt in de eindbrief aangegeven dat wanneer de klant het niet eens is met de beslissing, de klant niet langer een ZW-uitkering krijgt. Ook is duidelijk dat de klant het niet eens is met de uitkomst van de bezwaarprocedure. In de klachtenprocedure kan de KA hierin niet veel betekenen, zo schrijft de KA zelf in deze brief. De KA is zelf niet bij de hoorzitting aanwezig geweest en het heeft dan ook weinig zin om hierover in discussie met elkaar te zijn. De beslissing van de VA is belangrijker. De klant kan het beste deze uitkomst nu accepteren. De klant kan alleen nog in beroep gaan zo staat in de eindbrief. Het spijt de KA niet anders te kunnen

	berichten.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Het lijkt er op dat de klant het niet eens is met de beslissing. Toch is de klacht zelf een zuivere klacht, de klant voelt zich niet serieus genomen. In de beantwoording wordt echter niet ingegaan op de bejegening. Wel wordt aangegeven hoe de hoorzitting is verlopen volgens de MB. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant, wel is de klant teruggebeld.
Toelichting	Het idee wordt gewekt dat de klant het gewoon niet eens is met de beslissing, zo staat in het systeem. Het ging hier echter wel om een zuivere klacht en in de beantwoording wordt niet specifiek ingegaan op de bejegening, er wordt alleen vanuit de MB verteld hoe de hoorzitting vanuit het oogpunt van de MB is verlopen.

Klachtnummer	22
Klachtsoort	Dienstverlening: informatie/communicatie naar de klant Aard: (meerdere) verzoeken, te weinig resultaat
Wat is de klacht?	“De klant staat op het punt om ontruimd te worden doordat zij haar ZW-uitkering niet ontvangt, doordat MB er zo lang over doet om de zaak af te ronden, terwijl alles al duidelijk is. En de huisartsen en de specialisten al informatie hebben gegeven aan MB en de VA dat de klant sinds september 2016 ziek is wegen een auto ongeval.” Sindsdien heeft de klant zelfmoordneigingen, PTTS manische depressie waar de klant voor behandeld wordt bij de GGZ en revalidatie voor de somatische behandeling. “De klant redt het zo niet! Het wordt alleen maar erger zo! De klant heeft niet om die roofoverval gevraagd waarbij ze met een knuppel op het hoofd van de klant hadden geslagen! Daardoor krijgt de klant weer die hoofdpijnen, angsten en herbelevingen! Wat is hier niet duidelijk aan?! Klant heeft jarenlang keihard voor de overheid gewerkt in de zorgsector en nu wordt de klant zo inhumaan behandeld door externe collega's! Vreselijk hoe moet de klant naar de behandeling zonder ZW-uitkering? Zonder onderdak dadelijk! Als dat gebeurd heeft de klant niets meer om voor te leven en geeft het op. De klant kan het niet meer aan, de klant is op.” Klant wil met spoed haar ZW-uitkering ontvangen anders wordt de klant ontruimd! Vervolg klacht: de klant heeft een dwangbevel ontvangen van UWV Invordering en incasso voor terugbetaling WW. Dit terwijl de klant door UWV momenteel geen inkomsten heeft! “Wat moet de klant daarmee?” De klant is het hier niet mee eens! De klant wil een betalingsregeling treffen maar dat kan pas als haar ZW-uitkering door de afdeling B&B wordt toegekend. “De MB doet hier zo gruwelijk lang over dat ik op het punt sta ontruimd te worden! De verhuurder is het zat! De klant is het zat! UWV jaagt de klant het graf in!! De klant kan de druk niet meer aan! De klant wordt er nog gekker van! De klant geeft het dadelijk gewoon op want de klant is op!” Klant schrijft dat ze haar ZW-uitkering met spoed nodig heeft! “Klant is op.” (Hierna dient dezelfde klant nog twee keer een klacht in, dit zijn de

	klachten met klachtnummers 23 en 25.)
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	Klacht wordt uitgezet bij afdeling B&B. Er wordt een en ander nagevraagd bij betreffende medewerkers. Er is telefonisch contact opgenomen met de klant. Naar aanleiding van dit gesprek is er een eindbrief opgesteld en verstuurd naar de klant. In deze brief staat dat de KA heeft uitgelegd in het telefoongesprek aan de klant wat de reden is dat de afdeling B&B nog geen uitspraak heeft kunnen doen en dat de KA dit ook niet kan versnellen. Samen met de klant heeft de KA gesproken over een mogelijke (nood)oplossing om de klant van inkomsten te voorzien zodat de klant de vaste lasten kan betalen. Er is afgesproken dat aan de klant een WW-uitkering zal worden overgemaakt over de maand april zodat de klant voorlopig uit de brand is. In de tussentijd geeft dat het UWV de ruimte om de situatie van de klant goed te bekijken. De klant heeft aangegeven hier tevreden mee te zijn. Het onderzoek naar de klacht wordt hiermee afgesloten. Wel blijft de KA monitoren wat de stand van zaken is en de klant hiervan op de hoogte houdt. De KA betreurt het dat de uitspraak van de afdeling B&B langer op zich laat wachten dan de klant had gehoopt. Zodra de KA meer nieuws heeft zal hij weer telefonisch contact opnemen met de klant.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: De klant vindt dat het te lang duurt voordat een beslissing wordt genomen. De KA geeft hier duidelijk op aan dat de KA hier niks in kan betekenen voor de klant. Er is in de afhandeling van de klacht wel gesproken over een (nood)oplossing, dit is wel een inhoudelijke beantwoording door de KA. Awb: Er is geen schriftelijk ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.
Toelichting	De ontvangstbevestiging van de klacht ontbreekt. Verder is er een (nood)oplossing bedacht voor deze klant, echter gaat het wel om een inhoudelijk aspect in de beantwoording van de KA. De KA geeft verder wel aan geen invloed te hebben op de snelheid van het nemen van een beslissing door de MB.

Klachtnummer	23
Klachtsoort	Behandelingsduur Aard: beslissing op bezwaar te laat
Wat is de klacht?	(Vervolg op klachtnummer 22.) “De klant zal zeker een beroepschrift indienen want hoe kan een zaak ongegrond worden verklaard terwijl de afdeling B&B weet dat de klant suïcidaal is en deze informatie ook door de VA is ontvangen!!! Hoe kan dat? De periode vanaf 1 januari tot heden is niet meegenomen terwijl de VA alle informatie van de huisarts, collega's en specialisten van de klant heeft ontvangen!! Hoe kan dat? De klant dient een klacht in en gaat in beroep!” De klant wil direct haar ZW-uitkering ontvangen!!!
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke	Nee

aspecten?	
Afhandeling van de klacht	Er is naar aanleiding van deze klacht een M-melding gedaan. De MB heeft dus bij deze klacht op de M-knop gedrukt, wat een M-melding inhoudt is uitgebreid terug te vinden in bijlage 9. De MB heeft een mail opgesteld met het volgende: bezwaar is in behandeling van deze klant van 17 februari 2017 gericht tegen een beslissing van 9 februari 2017 van de primaire VA waarin de klant volgens de ZW vanaf 14 oktober 2016 niet arbeidsongeschikt wordt verklaard. Deze beslissing is overigens tot stand gekomen na interventie vanuit eerdere klachtprocedures. In beginsel wordt dit bezwaar door de VA van de afdeling B&B heroverwogen. Deze bezwaarprocedure stopt echter op de vraag of deze VA (en de primaire VA) in deze bevoegd is/was om een uitspraak te doen over wel of niet arbeidsongeschikt. VA B&B betracht in deze extra zorgvuldigheid omdat de klant eerder heeft gedreigd met melding aan het tuchtcollege. Ziekmelding en beoordeling door primaire VA is nu gebaseerd op een recht op WW-uitkering. Inmiddels is echter vastgesteld dat de klant tijdens de WW-uitkering heeft gewerkt. Over de periode tot 1 oktober 2016 is WW teruggevorderd en over die periode is ook een boetebeslissing genomen. Op dit moment is de afdeling Handhaving Den Haag bezig met de behandeling van ten onrechte ontvangen WW-uitkering vanaf 1 november 2016. Hierover is een aankondiging voor een boete verstuurd op 1 mei 2017. Over de periode 1 oktober 2016 tot 1 november 2016 wordt dus (nog) geen WW teruggevorderd. De bestreden beslissing gaat nu juist over een datum die ligt in die periode. De MB heeft echter van de werkgever van de klant bevestigd gekregen dat zij ook hebben betaald over die maand en dat is doorbetaald tot einde contract, 30 december 2016. Hiermee zou dus mogelijk/waarschijnlijk geen recht bestaan op WW en vervalt dus de bevoegdheid om een uitspraak te doen over wel of niet arbeidsongeschiktheid per 14 oktober 2016. Mogelijk is de klant op dit moment wel arbeidsgeschikt. De MB heeft informatie van huisarts ontvangen die daarop duidt. De bestreden beslissing gaat echter niet over nu maar over 14 oktober 2016. Dit zou dus met een primair onderzoek kunnen/moeten worden vastgesteld. Omdat deze zaak misschien nog niet complex genoeg is: Er is ook nog een WIA-aanvraag door de klant gedaan in december 2016 waarover op 23 december 2016 een brief voor nadere informatie werd verstuurd. De klant heeft hangende deze bezwaarprocedure diverse noodkreten geuit, voornamelijk per e-mail en middels digitale bezwaren, maar ook telefonisch. Uit deze mails komt naar voren dat hier sprake is van een schrijnende situatie: dreigende huisuitzetting en (mogelijk) al lange tijd zonder inkomsten. Voorts is hier sprake van divisie overschrijdende problematiek. De MB ontving dan ook wederom een e-mail van de klant: Zij maakt (wederom) melding van zelfmoordneigingen. Klant geeft aan dat zij nog steeds ziek is en vraagt om desnoods vast ZW-uitkering te mogen ontvangen vanaf 16 maart tot heden. Hier kan de MB echter geen beslissing over nemen. Vandaar de druk op de M-knop door de MB, zo schrijft hij. De vraag wordt gesteld:

	“wie/welke divisie pakt dit op?”
Afhandeling van de klacht conform Awb?	De betrokken MB heeft op de M-knop gedrukt, omdat hier sprake is van een schrijnende situatie, namelijk dreigende huisuitzetting en (mogelijk) al lange tijd zonder inkomsten. Hier is sprake van divisie overschrijdende problematiek. Deze klacht is doorgestuurd naar een speciaal team. De klacht wordt dan ook overgenomen door dit team. Hierover is verder niks terug te vinden in het KAS.
Toelichting	Er is hier door de MB op de M-knop gedrukt, hoe deze klacht verder is opgelost is niet terug te zien in het systeem.

Klachtnummer	24
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: medewerker niet competent Aard: UWV voelt zich niet verantwoordelijk
Wat is de klacht?	De MB lijkt niets te doen om de bezwaarschriften snel af te handelen, terwijl hem bekend is dat de klant ernstig in de financiële problemen is geraakt. De klant wil gebeld worden door een leidinggevende of althans iemand die genoeg gewicht in de schaal kan leggen om de bezwaarschriften van 15 augustus 2016 en 9 januari 2017 en de melding te late beslissing en de tegemoetkoming herziening dagloon besluit snel af te handelen. “De MB is daartoe niet genegen. Er is een onwerkbaar situatie ontstaan.” De klant heeft onder andere het gevoel dat de MB door de verstoorde relatie bewust de afhandeling van het dossier vertraagd. Klant vraagt om een drie gesprek.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht is uitgezet bij de afdeling B&B. Ontvangstbevestiging is verstuurd naar de klant. De klant wordt geïnformeerd over de afhandelingstermijn van de klacht. Het streven was om voor 9 juni een inhoudelijke reactie te sturen naar de klant, er is echter op 8 juni een afspraak ingepland voor een gesprek. De KA geeft aan dat tijdens dit gesprek gezamenlijk zal worden besproken hoe en op welke termijn de KA de klacht gaat afronden. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de MB een en ander via de mail laten weten aan de klant. Er was afgesproken dat de klant bericht zou worden over de ingangsdatum van de WW-uitkering en de hoogte van het dagloon. De uitleg hierover wordt per mail naar klant verstuurd. De klant reageert hierop dat er sprake is van een groot verschil in het inkomen en de uitkering, dit doet er blijkbaar niet toe voor de MB, volgens de klant. De klant geeft aan de zaak voor te leggen aan de bestuursrechter. Ook verzoekt de klant dat het bezwaar overgedragen wordt aan een andere MB. “Het wantrouwen in deze MB is helaas volledig terecht gebleken.” De klant heeft er dan ook geen enkel vertrouwen in dat de MB met een frisse blik naar het bezwaarschrift zal kijken. De betrokken MB koppelt dit e-mail verkeer terug naar de KA. Die vraagt nog wat de MB gaat doen met het verzoek dat een andere MB het bezwaar afhandelt. De MB gaat dit verzoek bespreken met de manager. De MB geeft aan dat het sowieso handig is als een andere naam onder de BOB komt te staan. De behandeling van bezwaar is aangehouden omdat enkele collega's de hele

	kwestie gaan bekijken, de MB wacht dan ook op hun antwoord en zal dan met de manager gaan overleggen. In de eindbrief wordt vermeld dat tijdens het gesprek de klant heeft verteld hoe de klant de communicatie met de MB heeft ervaren. Ook werd er veel over de inhoud van beslissingen die door de MB zijn afgegeven gesproken. Beslissingen waar de klant tegen in beroep kan gaan. De MB heeft uitgelegd hoe het gehele proces is gegaan en waarom bepaalde zaken, zoals de afhandeling van de dwangsom, langer dan verwacht, hebben geduurd. Om de klant tegemoet te komen heeft de MB het voorstel gedaan om de berekeningen die gemaakt zijn door de moeder van de klant voor te leggen aan een mentor van de afdeling Uitkeren. De mentor heeft deze bekeken en via een e-mail uitleg gegeven over hoe uw uitkering is vastgesteld. Deze tekst is door de MB overgenomen in een e-mail en naar de klant verstuurd. De moeder van de klant heeft hierop gereageerd. De KA begrijpt uit deze reactie dat de klant het oneens is met de zienswijze van UWV. Er wordt aangegeven dat de klant kan overwegen om in beroep te gaan. Wat betreft de schadeclaim, kan de klant de claim met een bijgevoegde specificatie zenden naar het Juridisch Kenniscentrum (JKC).
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Deze klachtafhandeling is anders, de MB heeft in een mail zijn verhaal gedaan over deze klant waarin hij aangeeft dat hij op de M-knop heeft gedrukt en waarom.
Toelichting	Dit dossier is afgesloten na de druk op de M-knop. Meer informatie is niet uit het systeem te halen. In het kader van de nazorg is de klant nog gebeld. In het systeem is terug te zien dat de klant niet tevreden is. Het probleem is niet opgelost, de moeder van de klant blijft van mening dat de uitkering fout is vastgesteld. Dit was niet de klacht van de klant maar daar wil de moeder niets van weten.

Klachtnummer	25
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	Vervolg op klachtnummer 22. Zelfde klacht als onder klachtnummer 23. De klant zal zeker een beroepschrift indienen want hoe kan een zaak ongegrond worden verklaard terwijl de afdeling B&B weet dat de klant suïcidaal is en deze informatie ook door de VA is ontvangen!!! "Hoe kan dat?" De periode vanaf 1 januari tot heden is niet meegenomen terwijl de VA alle informatie van de huisarts, collega's en specialisten van de klant heeft ontvangen!! "Hoe kan dat?" De klant dient een klacht in en gaat in beroep! De klant wil direct haar ZW-uitkering ontvangen!!!
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: de klant is het niet eens met de beslissing.
Afhandeling van de klacht	De klacht wordt uitgezet bij de afdeling B&B. De eindbrief is opgesteld en verstuurd naar klant met daarin verwoord dat de klant in deze nieuwe klachtmelding aangeeft een beroepschrift in te zullen gaan dienen tegen de uitspraak van de afdeling B&B. Klant vraagt zich af hoe het kan dat de MB het bezwaarschrift

	ongegrond verklaard terwijl de MB weet dat de klant suïcidaal is. De periode vanaf 1 januari 2017 is niet meegenomen terwijl alle medische informatie bij de MB bekend is. De KA kan helaas de klachtmelding niet onderzoeken. De reden hiervoor is dat de klant het niet eens is met deze beslissing. Het is niet aan de KA in de klachtprocedure om de uitspraak van een MB te onderzoeken en te heroverwegen. Naar aanleiding van de eerdere klachtmelding, over het niet tijdig nemen van een besluit, heeft de KA met de klant meermaals telefonisch contact gehad. De KA heeft toen getracht de klant uit te leggen dat zij een bezwaar heeft lopen tegen de herstelmelding van 9 februari en 29 maart 2017. De klant is het niet eens met het feit dat de VA de klant arbeidsgeschikt acht op 14 oktober en 1 november 2016. De MB is tijdens het behandelen van het bezwaar gestuit op het feit dat de klant vanaf augustus 2016 tot en met december 2016 volledig aan het werk was en/of loon heeft ontvangen. Van de klant en de werkgever van de klant is vernomen dat de klant voor en na uw ziekmelding tot het einde van het contract (31 december 2016) loon doorbetaald heeft gekregen. De klant heeft daarom geen recht op een ZW-uitkering op grond van de ZW, omdat de klant recht had op loon van de werkgever. UWV kan pas na datum uit dienst beoordelen of er sprake is van ziekte. De klant heeft zich daarom met terugwerkende kracht ziek gemeld per 1 januari 2017. Omdat de klant al geruime tijd in een onduidelijke situatie verkeerd heeft de KA ervoor gezorgd dat de klant met voorrang op het spreekuur bij de VA kan komen. Dit spreekuur is op 6 juni 2017. Om de klant niet verder in de financiële problemen te laten komen heeft het UWV als noodoplossing een WW-betaling over de maand mei 2017 aan de klant overgemaakt. Zoals aangegeven zal de WW-uitkering verrekend worden indien het recht blijkt te bestaan op een ZW-uitkering en worden teruggevorderd als de klant niet arbeidsongeschikt wordt geacht en de klant zich niet beschikbaar stelt voor de arbeidsmarkt. De KA heeft geprobeerd de situatie aan de klant uit te leggen, maar mogelijk is de KA (en ook de MB) dit ondanks meerdere pogingen niet gelukt. De KA hoopt de klant met versnelde oproep voor het spreekuur en de WW-betaling in ieder geval tegemoet te zijn gekomen. De KA betreurt dat de uitspraak van de MB, ondanks de uitleg, niet hetgeen is wat de klant gehoopt had. Het spijt de KA dat hiermee niet aan de verwachting van de klant wordt voldaan.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Er wordt in de beantwoording niet ingegaan op het inhoudelijke aspect dat de klant het niet eens is met de beslissing. De KA geeft namelijk aan in de eindbrief dat de KA de klachtmelding helaas niet kan onderzoeken. De reden hiervoor is dat de klant het niet eens is met de beslissing. Het is niet aan de KA in de klachtprocedure om de uitspraak van een MB te onderzoeken en te heroverwegen. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging gestuurd naar de klant.
Toelichting	Deze klacht is al eerder ingediend door dezelfde klant, zie klacht met klachtnummer 23. Deze klant stuurt hiermee al haar derde

	klacht naar het UWV. Toen werd de klacht onder een andere klachtsoort weggezet in KAS dan nu. In de beantwoording wordt niet ingegaan op het inhoudelijke aspect.
--	---

Klachtnummer	26
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen Aard: vooringenomenheid, besluit stond al vast
Wat is de klacht?	De klant wil zijn ongenoegen uiten over een VA. De VA heeft de klant op 2 maart 2017 gekeurd. De klant herkende de VA. Enkele jaren geleden is de klant in het kader van de WIA ook door deze VA gekeurd. Toen had de klant ook geen prettig gevoel over deze VA. Het komt er op neer, dat de klant zich niet correct benaderd en behandeld voelt. De klant voelt zich niet serieus genomen als mens. De VA stelt veel onnodige onbenullige vragen. Tegelijkertijd lijkt het er op, dat het oordeel al vast stond. De klant voelde zoiets als vernedering. "Mogelijk leidt deze klacht tot een ander kijken op het door de VA uitgebrachte geneeskundige rapport over de klant."
Zuivere klacht?	Nee
Inhoudelijke aspecten?	Ja: in de derde brief zit het inhoudelijke aspect dat de klant een herkeuring wil.
Afhandeling van de klacht	De klant ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht. De klacht wordt uitgezet bij de afdeling B&B. De VA wordt om een reactie gevraagd. In de eindbrief wordt aangegeven dat er telefonisch contact is geweest tussen de KA en de klant. In dit gesprek heeft de klant verteld hoe hij het contact met de VA had ervaren. Helaas was dit voor de klant geen prettige ervaring en dat vindt de KA jammer. De klant is het ook niet eens met de BOB zoals de klant die ontvangen heeft en hiertegen is reeds beroep ingediend. Dat is de juiste weg om een BOB aan te vechten. Wat de klacht betreft hebben de KA en de klant afgesproken dat de KA, de VA om een reactie zou vragen. Er wordt een samenvatting gegeven van wat de KA heeft ontvangen van de VA. De VA laat weten dat de klant aangaf op prijs te stellen om zijn bezwaren tegen een primaire WIA beslissing mondeling toe te lichten. Hierbij waren tevens een MB en gemachtigde van de klant aanwezig. De hoorzitting ving zeer ongebruikelijk aan waarbij de klant direct de VA bij binnenkomst verbolgen aanwees als degene die zeven jaar geleden zijn leven had verwoest. Blijkbaar heeft omstreeks 2010 een ZW beoordeling plaats gevonden waarbij de VA hem arbeidsgeschikt heeft geacht. De VA kan zich dit echter niet heugen. De voorzitter heeft de klant gevraagd zijn kalmte te bewaren. Dit gebeurde en de hoorzitting heeft verder zonder bijzonderheden plaatsgevonden. Hierbij heeft gemachtigde grotendeels de bezwaren aangevoerd en werden aanvullende vragen gesteld zowel aan gemachtigde als aan klant. De antwoorden op deze vragen waren (samen met het dossieronderzoek) aanleiding om op medisch gebied gedeeltelijk aan de klant zijn bezwaren tegemoet te komen en de FML aan te passen. Hoewel de VA niet in alle claims van de klant kon meegaan, zijn de bezwaren serieus genomen. In de rapportage van de VA is namelijk ook te zien dat op alle hoofdlijnen van het bezwaar is ingegaan.

	De KA schrijft dat hij zelf niet aanwezig is geweest bij het gesprek. Of en hoe zaken zijn gelopen kan de KA dan ook niet beoordelen. De KA heeft wel vernomen van de klant hoe hij het heeft ervaren en de KA heeft ook gelezen hoe het door de VA was bedoeld. Blijkbaar is dit niet zo op de klant overgekomen. Juist een hoorzitting is er om onduidelijkheden over en weer weg te nemen, waarom het deze keer niet gelukt is, blijft de vraag. De klant voelt zich genoodzaakt een reactie te geven op deze eindbrief en stuurt een tweede brief. Hierin staat vermeld dat in de eindbrief alleen leugens naar voren worden gebracht. Het klopt dat de klant heeft aangegeven dat de VA zijn leven heeft verziekt door hem arbeidsgeschikt te verklaren, terwijl de klant dat niet is. Dat de VA de klant niet kent is onmogelijk. Tweemaal is de klant bij de VA langs geweest, zeven jaar geleden en ook recentelijk. Het moet in het dossier staan, maar de VA doet alsof dat niet heeft plaatsgevonden. Daarnaast komt het op de klant over alsof het dossier niet is geraadpleegd. Alle instanties die konden worden geraadpleegd om de daadwerkelijke situatie te kennen zijn niet geraadpleegd. Ook kwam het op de klant over alsof zijn klachten en problemen totaal niet serieus worden genomen. Alle ongemakken die de klant ondervind werden afgedaan als “weet je dat wel zeker”. De persoonlijke mening van de klant is dat de VA en de KA zelf moeten worden gecontroleerd in het Pieter Baan Centrum om na te gaan of zij wel geschikt zijn voor dit beroep, omdat zij op de klant over komen als totaal incompetent. Het lijkt het doel in het leven te zijn om mensen het leven zuur te maken, “terwijl dat totaal niet nodig is”. Deze reactie wordt naar de KA gestuurd. De klant heeft de KA ook nog gebeld naar aanleiding van de eindbrief. De klant was weer aan het schelden en dreigen. De KA heeft de klant in dit gesprek twee keer erop gewezen dat schelden niet acceptabel is en bij de derde keer is het gesprek beëindigd. De reactie van de klant en het telefoongesprek worden teruggekoppeld naar de VA. Uiteindelijk is er nog één ding waar de klant nog een reactie op wil krijgen van de VA. De klant vertelde de KA dat behalve zeven jaar geleden, de klant ook recentelijk nog bij de VA is langs geweest. De klant begrijpt niet waarom de VA zegt dat de VA de klant helemaal niet kent. De KA vraagt aan de VA om deze bewering van de klant nog even te controleren. De klant wil naar de Nationale ombudsman en dan wil de KA zeker weten dat de informatie die de KA aan de klant verstrekt ook helemaal correct is. Naar aanleiding hiervan wordt een reactie gegeven op de tweede brief van de klant. In deze brief schrijft de KA dat de VA het dossier opnieuw heeft bekeken en dat de klant inderdaad gelijk heeft. De klant is in september 2010 één keer bij de VA op gesprek geweest. Omdat dit inmiddels zeven jaar geleden is, herkende de VA de klant niet op 2 maart 2017. De KA schrijft dat hij het zich goed kan voorstellen dat een bezoek aan UWV voor klanten een gebeurtenis kan zijn die veel indruk maakt. Aan de andere kant kan de KA zich ook goed voorstellen dat een medewerker die dagelijks meerdere klantencontacten heeft zich, zeker als er al enkele jaren verstreken zijn, niet elk gesprek meer weet te herinneren. Voor de andere punten uit de
--	--

	tweede brief verwijst de KA naar de eerder verzonden brief en het telefoongesprek. Hierop stuurt de klant weer een reactie, een derde brief dus. In deze derde brief schrijft de klant dat hij het voor de zoveelste keer niet eens is met de brief van UWV. In de laatste brief van UWV wordt aangegeven dat na het opnieuw bekijken van het dossier de VA pas door had om welke klant het ging. Dit geeft de klant te geloven dat de VA in eerste instantie het dossier niet heeft bekeken, maar het deed lijken of het dossier was doorgenomen. Dit deed de VA door zogenaamd het dossier van vier kilo mee te nemen, terwijl het duidelijk was door de handelingen dat het dossier niet was doorgenomen. Door de klant daarna goed te keuren en de klacht geschikt te achten heeft de VA een brevet van onvermogen opgespeld, waardoor de VA totaal ongeschikt op de klant overkomt. Daarnaast is het voor een persoon die dagelijks contact moet hebben met mensen, omdat dat een belangrijk onderdeel is van het werk, belangrijk om wat te doen aan de sociale vaardigheden die op dit moment ontbreken. De klant biedt aan dat er een herkeuring door een andere, geschikte en betere arts moet worden gedaan. Dit is volgens hem de oplossing. Mocht dit niet gebeuren dan ziet de klant de noodzaak om vervolgstappen te ondernemen en dit voor de rechter te brengen, waarin zijn oordeel zal moeten worden gevolgd om dit tot een eind te brengen. De KA reageert met: aangezien UWV ook in bezwaar van mening is dat alles correct is verlopen en de beslissing gefungeerd is genomen, zal de klant de uitspraak van de rechter af moeten wachten. Vanuit het klachtenproces kan de KA, de klant niet verder helpen.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: In de eerste en de tweede brief zitten geen inhoudelijke aspecten. In de derde brief van de klant komt echter wel een inhoudelijk aspect naar voren. Het blijkt dat de klant een herkeuring wil door een andere, geschikte en betere arts. Dit is volgens de klant de oplossing, de klant geeft hiermee aan dat hij het niet eens is met de beslissing. Er wordt in de beantwoording niet inhoudelijk op dit aspect ingegaan. Er wordt aangegeven dat het UWV ook in de bezwaarprocedure van mening is dat alles correct is verlopen en de beslissing gefungeerd is genomen. De klant zal dus de uitspraak van de rechter moeten afwachten in de beroepsprocedure. De KA kan vanuit de klachtenprocedure de klant verder niet helpen, zo wordt aangegeven. Awb: Er is een ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant. Op iedere brief die de klant stuurt wordt een reactie gegeven. De afhandeling vond dus plaats conform de Awb.
Toelichting	Er wordt niet op het inhoudelijke aspect ingegaan, dat de klant een herkeuring wil. UWV blijft erbij dat alles in de bezwaarprocedure correct is verlopen en daarom wordt verwezen naar de uitspraak van de rechter die eventueel volgt uit de beroepsprocedure. Er is naar deze klant wel een ontvangstbevestiging verstuurd.

Klachtnummer	27
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	"Klant zat in de ZW en heeft duidelijk gevraagd op het moment dat de klant de ZW uit is gezet om een indicatie "beschut werk". De klant heeft dit zowel bij de VA als bij de afdeling B&B gedaan, omdat zij vanwege haar handicaps niet bij een reguliere werkgever aan het werk kan. De klant wordt afgestempeld (dit moet zijn: bestempeld) als een leugenaar, een aansteller en is daar niet van gediend. Er wordt gewoon niet geluisterd. Door het onbekwame handelen kan zij niet participeren aan de samenleving, omdat geen normale werkgever haar gaat aannemen als ze kunnen kiezen voor een werknemer die gezond is voor hetzelfde geld." Het enige wat de klant wil is een indicatie "beschut werk", zodat zij naar de gemeente kan gaan en op die manier aan werk kan komen. "Dit is op zijn minst het enige wat het UWV voor klant kan doen om haar te ondersteunen."
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	Er wordt een ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant. De klacht wordt uitgezet op de afdeling B&B. De KA vraagt om een reactie op de klacht. De klacht is telefonisch besproken met de klant. Waar het de klant om gaat is dat zij geen inhoudelijke reactie heeft gehad op de vraag met betrekking tot de mogelijkheden om gebruik te maken van indicatie "Banenafpraak" en/of indicatie "Advies beschut werk". De klant is van mening dat zij hier recht op zou hebben en vertelde de KA dat zij dit ook kenbaar heeft gemaakt aan de medewerkers maar hier geen reactie op heeft gekregen. De KA vraagt nu om een reactie hierop bij de afdeling B&B. In een reactie laat de VA zijn ervaringen met de klant weten. De VA heeft de klant twee keer gezien bij een hoorzitting in het kader van een bezwaarprocedure. Het ging in beide gevallen om een bezwaarzaak ZW. Beide zittingen zijn in goede orde verlopen en er is, althans volgens de VA en de overige teamleden van de afdeling B&B, geen onvertogen woord gevallen. Dit kan worden bevestigd door de aanwezige MB en medisch secretaresse. Op verzoek van de klant is er nog informatie opvraag gedaan bij de huisarts. Als het gaat om onheuse bejegening dan herkent de VA dit dus niet. De overige aanwezigen is ook niets in dit kader opgevallen. De VA verbaast zich dat de klacht zich toespitst op de indicatie "Banenafpraak", hier is de VA niets van bekend. Zoals gezegd heeft de VA, de klant alleen maar gezien in het kader van bezwaarprocedures ZW. De KA heeft in de eindbrief geschreven dat hij en de klant elkaar telefonisch hebben gesproken. In dit gesprek heeft de klant verteld dat via de gemeente een aanvraag banenafpraak is ingediend. De klant heeft laten weten dat zij het jammer vindt dat zij niet is gewezen op de mogelijkheden/ondersteuning om weer aan het werk te kunnen. De KA vindt het dan ook jammer dat dit blijkbaar niet goed is besproken met de klant. Het is verstandig

	van de klant dat zij in plaats van te wachten, zelf het heft in handen heeft genomen. De KA hoopt dat dit snel een positief resultaat voor de klant oplevert en dat de klant gauw weer terugkeert op de arbeidsmarkt. Klant heeft aangegeven dat wat haar betreft het klachtendossier gesloten mag worden. De KA schrijft dat hij in elk geval nog een terugkoppeling zal geven aan de medewerkers die contact met deze klant hebben gehad en hun wijzen op hoe de klant het heeft ervaren.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: In deze klacht zijn geen inhoudelijke aspecten naar voren gekomen, de klant wil enkel de indicatie “beschut werk”. Het gaat erom dat de klant geen inhoudelijke reactie heeft gehad op de vraag met betrekking tot de mogelijkheden om gebruik te maken van indicatie Banenafspraken en/of indicatie Advies beschut werk. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant.
Toelichting	Er wordt geen inhoudelijk antwoord gegeven op deze zuivere klacht. Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd, dit is dus niet conform Awb.

Klachtnummer	28
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: medisch onderzoek was pijnlijk (medisch of emotioneel) Aard: vooringenomenheid, besluit stond al vast
Wat is de klacht?	De klant heeft onlangs bezwaar aangetekend tegen een uitspraak van de bedrijfsarts. Vervolgens kreeg de klant een eenzijdige hoorzitting. De klant voelde zich bij de bedrijfsarts (zo schrijft de klant zelf in de klacht) niet serieus genomen maar bij de tweede VA was het niet beter. De VA las een brief voor die al helemaal geprint was. Als de klant wat wilde toelichten werd de klant onderbroken met “ik weet wel dat u pijn heeft” en “ik weet wel dat u fibromyalgie heeft”. Het enige wat de klant mocht was beamen of ontkennen! Het effect daarvan is dat de klant eigenlijk niet meer hoorde wat de VA zei. “De uitslag was wat de VA betreft al duidelijk. De VA hoefde alleen zijn handtekening maar te zetten.” Een vriendin van de klant probeerde nog een toelichting te geven maar daar werd niet naar geluisterd. De klant is bij een advocaat geweest die bij het lezen van de brief die de klant van de VA heeft gehad zei: “oh dat is interessant”. Het blijkt dat er al officieel aanklachten tegen deze VA liggen. Er werd de klant geadviseerd in hoger beroep te gaan. Hoe graag de klant dit ook zou willen, kan de klant het niet betalen. “Chronische ziekte betekent geen werk.” Er is geen werkgever die zich er aan durft te wagen. Op deze manier wil de klant toch een officiële klacht indienen. De klant weet dat het geen zin heeft maar niets doen is ook geen optie.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht wordt door secretaresse districtsmanager B&B doorgestuurd naar de Oplosservice. De klacht wordt uitgezet bij de afdeling B&B. Er wordt een ontvangstbevestiging van de klacht naar klant gestuurd. De KA vraagt om een reactie bij de betreffende VA. Naar aanleiding van deze reactie heeft de KA de

	klant geprobeerd te bellen, dit is echter niet gelukt en daarom stuurt de KA een schriftelijke reactie. De VA geeft een reactie. De VA schrijft de klacht niet te herkennen. Het was volgens VA een vriendelijk ordentelijk verlopend gesprek in aanwezigheid van een vriendin van de klant. Klant zelf was ook vriendelijk en op enkele momenten emotioneel ten aanzien van het besluit en het primair onderzoek. VA stelde voor de samenvatting van dossiergegevens voor te lezen zodat de klant kon controleren of de afdeling uitging van de juiste gegevens en dat de klant daarna kon overgaan tot de toelichting tenzij ze iets in de samenvatting hoort wat niet klopt. Klant gaf aan dat goed te vinden. Klant maakte hier dan ook gebruik van en onderbrak de samenvatting. VA ging in op wat ze zei. Na afloop van de samenvatting vroeg de VA aansluitend of er zaken waren die onjuist waren. De klant antwoordde hierop dat de primaire VA zich niet ingelezen had. De klant verwees naar haar bezwaarschrift en lichtte aanvullend toe dat ze het primaire onderzoek ondermaats vond. De VA heeft dit in stilte aangehoord en instemmend mee geneuried. Vervolgens vroeg de VA of er nog nieuwe medische feiten waren die het UWV niet bekend waren. Hier is op in gegaan opnieuw in hoor en wederhoor. De handen van de klant zijn vervolgens nader onderzocht, omdat de klant eerder aangaf dat het primair onderzoek minimaal was. De klant heeft geantwoord op de vraag waar zij exact last van had en daar is de VA op ingegaan. De VA gaf aan wat hij zag en heeft dit dan ook met de klant besproken. Dit alles is volgens de VA in goede harmonie verlopen. De functie testen die horen bij dit onderzoek heeft de VA uitgevoerd zoals dat gebruikelijk is. Toen de VA aangaf dat er geen vragen meer waren, vroeg de klant of de VA alle gegevens had. De klant heeft de samenvatting gelezen en aangegeven dat deze klopte. De klant had niets meer toe te voegen en de VA sloot de hoorzitting. De vriendin van de klant lichtte vervolgens toe dat medicatie niet helpt voor de klant. De vriendin kent de klant namelijk als iemand die altijd wil werken. Hier reageerde de klant nog emotioneel op. Vervolgens werd er afscheid genomen van elkaar. Deze reactie is verwerkt in de eindbrief. De eindbrief is verstuurd naar de klant.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Het lijkt erop dat de klant het niet eens is met de beslissing, toch is de klacht zelf wel een zuivere klacht want er bevinden zich geen inhoudelijke aspecten in de klacht. Awb: Afhandeling is conform Awb verlopen aangezien er een reactie is gegeven en een ontvangstbevestiging is verstuurd naar de klant.
Toelichting	Conform Awb is deze zuivere klacht afgehandeld.
Klachtnummer	29
Klachtsoort	Bejegening (houding/gedrag) Aard: geen respect/niet serieus genomen
Wat is de klacht?	Klant geeft aan dat zij op een verkeerde manier is aangesproken door de secretaresse van B&B, zij geeft aan dat zij dit zeer persoonlijk vindt en absoluut niet netjes. Klant is boos op MB, deze stelt namelijk vragen over haar medicijngebruik en medische toestand terwijl zij geen medicus is. Ook heeft de MB gezegd dat de klant met de rugklachten nog kan werken. De klant voelt zich

	hierdoor gekwetst, de MB kan en mag hier niet over oordelen. Ook over de VA heeft de klant een klacht. De VA heeft met de huisarts van klant contact opgenomen en gesproken over een psychiatrisch onderzoek. Nu vertrouwt de klant ook haar huisarts niet meer. De VA was gemachtigd om medische informatie op te vragen bij de huisarts maar niet om met de huisarts te spreken over een psychiatrisch onderzoek. De klant gaat niet naar een psychiater in Tilburg terwijl zij goed weten dat ze geen vervoermiddel heeft en geen geld. Ze heeft tijdens de hoorzitting al gezegd dat ze niet naar een psychiater wil. De VA zegt dat de klant suïcidaal is, door het overlijden van echtgenoot 5 jaar geleden. "Dat is niet zo. Klant is alleen ooit somber." Toen de klant aangaf dat ze niet instemt met het onderzoek zei de VA, "dan weet ik genoeg!" De klant vindt dit een vooringenomen uitspraak van de VA. Klant is boos op het UWV dat haar rugklachten niet serieus worden genomen. Klant slikt morfine en heeft veel onderzoeken gehad maar het is onduidelijk waar de rugklachten vandaan komen. Als de klant weer moet gaan werken dan valt ze binnen het uur weer uit. "Nu moet de klant haar WW opsouperen."
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee
Afhandeling van de klacht	De klacht is via het KCC binnen gekomen. De klant is teruggebeld en heeft klacht verteld. De KA heeft haar emotionele geraas geprobeerd te stoppen. Dat lukt deels maar als de KA haar adviseert om toch te overwegen om het advies van de arts op te volgen dan stelt de klant dat UWV een pot nat is en hangt de telefoon op. De klacht wordt in de mailbox van de afdeling B&B geplaatst. Er wordt om een reactie gevraagd op de klacht. Naar aanleiding van de reactie is de eindbrief opgesteld door de KA. De KA heeft de klacht nader onderzocht. Er is eerst telefonisch contact opgenomen met de klant om de klacht te bespreken. In aanvulling op de klacht vertelde de klant aan de KA dat klant zich gekwetst voelt door de handelswijze van de MB. Verder vertelde de klant dat zij de VA vooringenomen vond. De reden daarvoor is dat toen de klant niet instemde met het onderzoek de VA volgens de klant zei: "dan weet ik genoeg". Uit het onderzoek is allereerst naar voren gekomen dat de VA heeft verteld dat de klant tijdens de hoorzitting op de vraag van de VA of u bepaalde gedachten had, dit naar hem toe heeft bevestigd. De klant wilde daar echter niet meer over kwijt tijdens de hoorzitting. De VA heeft de klant toen gericht met toestemming een machtiging laten tekenen voor overleg met de huisarts. De VA heeft toen ook gezegd dat een expertise wordt overwogen, afhankelijk van de inschatting van de huisarts. Die bevestigde dat er naast lichamelijke klachten ook andere klachten waren en dat een expertise zeker duidelijkheid kon geven. Dat heeft de VA tegen de klant gezegd dat de huisarts volkomen te goeder trouw zijn visie heeft gegeven waar de klant zelf mee had ingestemd. Verder heeft de VA tegen de klant verteld dat VA de klant niet kan verplichten tot een expertise. Ook heeft de VA de klant verteld dat als klant niet aan de expertise wil meedoen, de VA dan dient uit te gaan van de beschikbare informatie van de VA en AD bij UWV.

	“Dat heeft verder niet met vooringenomenheid te maken.” De VA heeft ook nog een brief gestuurd. In deze brief heeft de VA ook vermeld dat het de VA oprecht spijt dat de verstandhouding met de huisarts nu verstoord lijkt. Mocht de klant behoefte hebben aan een gesprek met de VA en de huisarts om zaken meer in het bespreekbare te gaan brengen dan is de VA daartoe uiteraard bereid. Met betrekking tot het klachtaspect ten aanzien van de MB merk ik allereerst op dat zij niet een secretaresse is maar een MB. Zij heeft wel telefonisch contact gehad met de klant maar zij heeft de klant niet gevraagd naar haar medicijngebruik of medische toestand. De MB heeft alleen uitleg gegeven over de bezwaarprocedure en geïnformeerd over het feit dat de VA een expertise wil laten uitvoeren, zo schrijft de KA in zijn eindbrief.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Er is hier sprake van een zuivere klacht. In de beantwoording wordt op beide klachten antwoord gegeven, er is namelijk een klacht gericht tegen een MB en tegen een VA ingediend. In de eindbrief wordt een reactie gegeven op beide klachten. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar klant. Dit is dus niet conform de Awb.
Toelichting	Beide klachten zijn beantwoord en in de beantwoording is geen inhoudelijk aspect aan bod gekomen. Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant dus de klacht is niet conform de Awb afgehandeld.

Klachtnummer	30
Klachtsoort	Behandelingsduur: beslissing op bezwaar te laat bezwaar ingediend, UWV heeft niet gebeld
Wat is de klacht?	Op woensdag 10 april is de klant op hoorzitting geweest. Deze hoorzitting is, nadat de BOB was uitgedaan, alsnog ingepland omdat de klant (klant is werkgever) in de beslissingsbrief moest lezen dat de werknemer geen gebruik had gemaakt van de hoorzitting in december. Hierover is destijds helemaal geen communicatie geweest, terwijl de klant in zijn bezwaar zelf wel om een hoorzitting had gevraagd. Toen de hoorzitting op 10 april was beëindigd werd door de MB kenbaar gemaakt dat de klant de uitslag telefonisch binnen twee weken zou horen. “Ondertussen zijn we bijna zeven weken verder en is er op geen mogelijke manier contact te verkrijgen met de MB. Terugbelverzoeken worden niet nagekomen, overige medewerkers krijgen MB niet te pakken en het enige wat de klant werd geadviseerd is afwachten. Dit is al het zoveelste punt wat er binnen deze zaak voorkomt. Het UWV dient hun afspraken na te komen of zulke afspraken niet te maken! Het wordt eens tijd dat het UWV hun zaken op orde heeft.” Klant wil contact met de MB en contact met de verantwoordelijke persoon welke de klacht serieus kan oppakken en nogmaals kritisch naar de werkwijze van het UWV kan kijken.
Zuivere klacht?	Ja
Inhoudelijke aspecten?	Nee

Afhandeling van de klacht	Het klachtenbureau stuurt de klacht door naar de betreffende MB. Er wordt hierbij vermeld dat er een poging tot interventie wordt gestart. Het is de bedoeling om deze klacht zelf op te lossen (interventie). Indien dit niet binnen de gestelde termijn mogelijk is dan is men genoodzaakt om alsnog een klacht door te zetten naar de KA. De afdeling B&B wordt op de hoogte gebracht van de klacht. De reactie van MB luidt: de hoorzitting heeft op 10 mei 2017 plaatsgevonden en niet op 10 april zoals klant in het klachtenformulier aangeeft. Met de klant is afgesproken dat de MB binnen 2 à 3 weken een beslissing zou afgeven. Dit is door achterstand van dossiers niet gelukt. De MB zal spoedig en uiterlijk dezelfde week nog een BOB afgeven. Deze afspraak wordt echter niet nagekomen en daarom informeert de KA nogmaals bij deze MB. De BOB wordt uiteindelijk naar klant verzonden op 5 juli 2017. In de eindbrief wordt het volgende vermeld: de klant heeft bezwaar gemaakt tegen een beslissing van UWV. Daarin heeft de klant aan het UWV gevraagd om een nieuwe beslissing af te geven nadat de hoorzitting heeft plaats gevonden. De brief met deze beslissing liet heel lang op zich wachten. De klant wilde deze zo snel mogelijk ontvangen. De KA begrijpt dat de klant duidelijkheid wil en dat de klant de beslissing zo snel mogelijk wil ontvangen. Daarom heeft de KA de klant gebeld. In dit telefoongesprek liet de KA weten aan de klant dat de brief met de beslissing op 5 juli 2017 is verstuurd. De klant gaf aan tevreden te zijn met dit antwoord. Op 19 juli 2017 wordt de klant nog gebeld door de KA. De KA hoort dan graag van de klant of de brief is ontvangen. De KA hoort dan ook graag van de klant of hij tevreden is over de manier waarop de KA de klacht heeft behandeld.
Afhandeling van de klacht conform Awb?	Onderscheid: Het gaat hier om een zuivere klacht, er zijn dus geen inhoudelijke aspecten aanwezig. Awb: Er is geen ontvangstbevestiging verstuurd naar de klant, dit is niet conform de Awb. De klacht is uiteindelijk vanzelf opgelost, doordat de klant zelf actie heeft ondernomen. Wel is er nog een reactie gegeven op de klacht zoals dit ook conform Awb behoort.
Toelichting	De ontvangstbevestiging ontbreekt maar er is wel een reactie nog gegeven op de klacht.

Bijlage 12

Checklist

Klacht	Ja*	Nee*
Gaat het om een gedraging van een medewerker van het UWV?		
Gaat het om bejegening?		
Gaat het om de dienstverlening/handelswijze van het UWV?		
Blijkt uit de brief dat het gaat over inhoud?		
Gaat het om een besluit of lijkt het om een besluit te gaan van het UWV?		
Blijkt uit de brief dat de klager het niet eens is met een BOB van het UWV?		
Blijkt uit de brief dat aangestuurd wordt op een herkeuring?		

*Aankruisen wat van toepassing is.