



## Klachtenreglement UWV 2009

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen;

Gelet op hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

### HOOFDSTUK 1. ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 1. Definities

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a. *UWV*: het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, als bedoeld in artikel 2 en hoofdstuk 5 van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen;
- b. *Awb*: de Algemene wet bestuursrecht;
- c. *klacht*: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) UWV;
- d. *medewerker*: een ieder die onder verantwoordelijkheid van UWV werkzaamheden verricht voor UWV, ongeacht of hij in dienst is van UWV of anderszins werkzaam is voor UWV
- e. *Nationale ombudsman*: De Nationale ombudsman, bedoeld in art 9:17 Awb, die belast is met de klachtbehandeling en -beoordeling in tweede aanleg.

#### Artikel 2. Klachtrecht

1. Een ieder heeft het recht om over de wijze waarop UWV zich in een bepaalde aangelegenheid tegenover hem of een ander heeft gedragen, een klacht in te dienen bij UWV.
2. Een gedraging van een medewerker wordt aangemerkt als een gedraging van UWV.
3. Een klant ondervindt geen nadelige hinder bij het indienen van een klacht

#### Artikel 3. Behoorlijke behandeling

UWV draagt zorg voor een behoorlijke, empatische behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen.

### HOOFDSTUK 2. DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

#### Artikel 4. Indienen van een klacht

1. De schriftelijke klacht wordt ondertekend en bevat ten minste:
  - a. de naam en het adres van de indiener;
  - b. de dagtekening;
  - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
2. Indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, zorgt UWV voor vertaling
3. UWV kan besluiten om een schriftelijke klacht die niet aan het eerste of het tweede lid voldoet niet te behandelen mits de indiener de gelegenheid heeft gehad de klacht binnen een redelijke termijn aan te vullen.

#### Artikel 5. Interventie

1. Zodra UWV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.
2. Aan de klager wordt schriftelijk medegedeeld dat UWV er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld.



3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld.

#### **Artikel 6. Ontvangstbevestiging**

1. UWV bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 3 werkdagen.
2. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:
  - a. de klachtomschrijving;
  - b. de termijn van afhandeling;
  - c. de verdere procedure;
  - d. de contactpersoon;
  - e. de mogelijkheid te worden gehoord of daarvan af te zien.
3. UWV zendt een klacht tot behandeling waarvan kennelijk een andere instantie bevoegd is onverwijld naar die instantie door onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de indiener.
4. UWV zendt een klacht die niet voor hem bestemd is en ook niet wordt doorgezonden binnen 3 werkdagen terug aan de indiener.

#### **Artikel 7. Onpartijdige klachtenbehandelaar**

De behandeling van de klacht geschiedt nooit door een medewerker die bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest.

#### **Artikel 8. Leren van Klachten**

UWV benut klachten als input voor het verbetermanagement.

#### **Artikel 9. Niet verplicht in behandeling nemen**

1. UWV is niet verplicht de klacht te behandelen indien zij betrekking heeft op een gedraging:
  - a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van dit reglement is behandeld, anders dan onder toepassing van artikel 6, eerste en tweede lid;
  - b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - c. waartegen door de klager bezwaar, als bedoeld in artikel 1:5 eerste lid van de Awb, had kunnen worden ingesteld;
  - d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij de gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of kon worden ingesteld;
  - e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
  - f. zolang terzake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. UWV is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.
3. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis gesteld.

#### **Artikel 10. Toezendingsplicht beklagde**

Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, wordt een afschrift van de klacht alsmede van de daarbij meegezonden stukken toegezonden.

#### **Artikel 11. Hoorplicht**

1. UWV stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.
2. Van het horen van de klager kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is dan wel indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.
3. Van het horen wordt een verslag gemaakt.



4. Aan de klager wordt een afschrift van het verslag toegezonden.

#### **Artikel 12. Afhandelingstermijn**

1. UWV handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.
2. UWV kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.

#### **Artikel 13. Afhandeling**

1. UWV stelt na ontvangst van een ontvankelijk bevonden klacht een deugdelijk onderzoek in naar de feiten van het probleem in de dienstverlening waarover geklaagd wordt.
2. UWV stelt de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht, zijn oordeel daarover alsmede van de eventuele conclusies die het daaraan verbindt.
3. Tegen een kennisgeving als bedoeld in het tweede lid kan geen bezwaar of beroep worden ingesteld.
4. Bij de kennisgeving wordt melding gemaakt van de mogelijkheid om vervolgens een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman.

### **HOOFDSTUK 3. OVERIGE BEPALINGEN**

#### **Artikel 14. Verantwoordingsinformatie**

UWV draagt zorg voor registratie van de bij hem ingediende klachten. De geregistreerde klachten worden jaarlijks in het jaarverslag UWV gepubliceerd.

#### **Artikel 15. Intrekking**

Het klachtenreglement UWV 2005 wordt ingetrokken.

#### **Artikel 16. Inwerkingtreding**

Indien het bij Koninklijke boodschap van 24 juni 2008 ingediende voorstel van wet houdende Wijziging van de Wet structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen en enkele andere wetten in verband met de evaluatie van deze wet, de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen en deregulering (31514), nadat het tot wet is verheven, in werking treedt, treedt dit besluit op hetzelfde tijdstip in werking.

#### **Artikel 17. Citeertitel**

Dit besluit wordt aangehaald als: Klachtenreglement UWV 2009

Dit besluit wordt met de toelichting in de Staatscourant geplaatst.

*Amsterdam, 18 november 2008*

*Voorzitter Raad van bestuur UWV,  
J.M. Linthorst.*



## TOELICHTING

### Algemeen

Dit reglement is in belangrijke mate geïnspireerd door hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb). Sinds 1 juli 1999 gelden die bepalingen voor de interne klachtbehandeling van bestuursorganen. Met de Wet extern klachtenrecht (Stb. 2005, 71) is hoofdstuk 9 van de Awb gewijzigd. Deze wijzigingen zijn, voorzover van toepassing voor UWV, in dit klachtenreglement doorgevoerd. Het klachtrecht geeft de klant aanvullende rechtsbescherming naast de mogelijkheden van bezwaar en beroep die ten aanzien van bepaalde handelingen van UWV openstaan. Voor UWV is de klachtenprocedure overigens van belang om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen verbeteren doordat gesignaleerd wordt waarover klanten ontevreden zijn. Het reglement bepaalt wie, in welke gevallen en op welke wijze een klacht kan indienen indien hij meent door UWV niet correct te zijn behandeld.

### Artikelsgewijs

#### Artikel 2

Onder een klacht wordt verstaan iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) UWV. Wanneer twijfel bestaat over de bedoeling van een uiting wordt navraag gedaan bij de indiener. In sommige gevallen staan tegen specifieke handelingen of brieven (beschikkingen) andere procedures open: bezwaar, beroep, het indienen van een claim tot schadevergoeding. Als in die gevallen (mede) een klacht wordt ingediend zal UWV navraag doen bij de indiener naar de bedoeling van de klacht. Als een andere procedure openstaat zal de indiener daarop worden gewezen en als daarmee de inhoud van die klacht in behandeling zal worden genomen zal de klacht niet verder worden behandeld.

#### Artikel 4

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

Omdat de klachtenprocedure van UWV goed bekend zal worden gemaakt bij alle klanten en medewerkers, en alle klachten onder die procedure zullen vallen, zullen alle als zodanig gekwalificeerde klachten volgens de formele procedure worden afgedaan door deskundige klachtenbehandelaars. Klachten waarbij desondanks door andere medewerkers in de organisatie worden 'geïntervenieerd' als bedoeld in artikel 5, eerste lid, bestaat de mogelijkheid om, wanneer dat niet naar tevredenheid van de klager is gebeurd, alsnog de formele procedure te doorlopen.

#### Artikel 4, derde lid

Dit is een toevoeging op de Awb. De mogelijke consequentie van een 'vormverzuim' wordt geschetst. Klachten die een vormverzuim kennen dienen echter ook behoorlijk te worden behandeld, dus dient deze bevoegdheid terughoudend te worden gehanteerd.

#### Artikel 6, derde en vierde lid

Lid 4 is een toevoeging op de Awb. Deze bepalingen geven duidelijkheid over de gewenste handwijze bij onbevoegdheid. Te denken valt aan verwarring over bevoegdheidsverdeling tussen UWV, de SVB, re-integratiebedrijven en gemeenten (zie de wet SUWI).

Bij twijfel over (on)bevoegdheid en bij gedragingen die aan meerdere organisaties zouden kunnen worden toegerekend wordt de klacht wel in behandeling genomen.

#### Artikel 8

UWV benut klachten om haar dienstverlening te verbeteren. Op basis van onderzoek wordt vastgesteld wat het probleem in de dienstverlening is, wat de hiervan oorzaak is en hoe in de toekomst soortgelijke klachten kunnen worden voorkomen.



---

## **Artikel 9**

Dit artikel geeft met name aanleiding tot het niet in behandeling nemen van klachten die betrekking hebben op beschikkingen waartegen ook bezwaar gemaakt had kunnen worden. Normaliter zal de persoon die het niet eens is met de inhoud van een beschikking bezwaar kunnen en moeten maken om die beschikking aan te vechten. Het is dan niet wenselijk om vervolgens toch nog een klachtenprocedure te kunnen volgen. Als, uit navraag bij de indiener, blijkt dat een klacht (mede) als bezwaarschrift of een bezwaarschrift (mede) als klacht dient te worden aangemerkt, wordt de klacht alleen apart in behandeling genomen als de indiener dat uitdrukkelijk wenst. Bijvoorbeeld wanneer er geklaagd wordt over een gedraging of bejegening bij de voorbereiding van een beschikking.

## **Artikel 11**

Indien de klacht niet kennelijk ongegrond is en de klager niet heeft verklaard af te willen zien van de mogelijkheid gehoord te worden zal op enigerlei wijze gelegenheid tot horen gegeven dienen te worden. Het horen gebeurt op initiatief van UWV. Dat initiatief kan wel gericht zijn op (snel en informeel) telefonisch horen. Klager kan daarbij afzien van een hoorzitting.

## **Artikel 12**

Ondanks de afhandelingstermijn van 6 weken zoals voorgeschreven in artikel 9:11 Awb, met een verdagingsmogelijkheid tot 10 weken, die in het reglement wordt gehandhaafd, is het streven van UWV gericht op het behalen van een afhandelingstermijn van 3 weken voor 80% van alle klachten.

## **Artikel 13**

Schriftelijk afgehandelde klachten vereisen een op feiten gebaseerd deugdelijk onderzoek, een gemotiveerde kennisgeving van de bevindingen en conclusies. Daartoe bevat de beslissing op de klacht een weergave van de klacht, een weergave van de feiten die aan de beslissing ten grondslag liggen, een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht en een oordeel over de klacht. In het algemeen zal de klachtenbehandeling moeten eindigen met het oordeel gegrond of ongegrond.