



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. F.A.C. Klaassen

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

Afstudeerorganisatie: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen te Breda

Afstudeermentor: mevr. A.M. Tupker

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. F.A.C. Klaassen

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

Afstudeerorganisatie: Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen te Breda

Afstudeermentor: mevr. A.M. Tupker

Voorwoord

Met vreugde presenteer ik u mijn afstudeerscriptie met de titel: “Van klacht naar kracht!”. Deze scriptie heb ik geschreven in opdracht van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (hierna: UWV), locatie Breda, afdeling Bezwaar en Beroep (hierna: afdeling B&B), ter afsluiting van mijn opleiding HBO-Rechten aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys te Tilburg. In de periode van 4 september 2017 tot en met 8 december 2017 heb ik onderzoek gedaan naar de juridische afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten.

Via deze weg wil ik graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan mijn scriptie. In het bijzonder zou ik allereerst graag mijn afstudeermentor, mevrouw Tupker, willen bedanken voor de mogelijkheid om mijn afstudeerstage te lopen bij het UWV op de afdeling B&B te Breda. Daarnaast wil ik mevrouw Tupker ook bedanken voor alle hulp, adviezen en vooral de goede begeleiding die zij mij heeft geboden tijdens het schrijven van mijn scriptie. Tevens wil ik mevrouw van den Dries en de heer Smulders bedanken voor de kans die mij is gegeven om stage te lopen bij het UWV.

Verder wil ik graag mijn eerste afstudeerdocent, de heer Klaassen, bedanken voor de goede feedback, tips en begeleiding ten tijde van mijn afstudeerperiode. Daarbij wil ik ook graag mijn dank uitspreken aan mijn tweede afstudeerdocent, de heer Kooij, voor zijn ondersteunende feedback op mijn ingeleverde documenten tijdens het afstuderen.

Mijn dank gaat ook uit naar alle personen die de tijd hebben genomen om antwoord te geven op mijn vragen. Hierbij wil ik in het bijzonder graag de heer Meerman en de heer Wiertz bedanken, van hen heb ik informatie gekregen over klachtenafhandeling binnen het UWV, wat een toegevoegde waarde is geweest voor mijn scriptie. Verder wil ik alle medewerkers van team 1 van de afdeling B&B van het UWV te Breda bedanken voor het aandragen van voorbeelden, de hulp en de gezellige en leerzame tijd.

Tot slot wil ik mijn familie en vrienden bedanken voor de hulp en steun die zij mij hebben geboden tijdens mijn afstudeerperiode.

Ik wens u allen veel leesplezier!

Ghislaine Maanders

Breda, januari 2018

Inhoudsopgave

Samenvatting

Lijst van afkortingen

1. Inleiding.....	13
1.1 Organisatiebeschrijving.....	13
1.2 Probleembeschrijving.....	13
1.3 Centrale vraag	15
1.4 Deelvragen	15
1.5 Doelstelling	15
1.6 Verantwoording van bronnen en methoden.....	16
1.7 Leeswijzer.....	17
2. Bezwaarschriften.....	19
2.1 Betekenis bezwaarschrift	19
2.1.1 Definitie bezwaar	19
2.1.2 Bestuursorgaan	20
2.1.3 Besluit	20
2.1.4 Belanghebbende	21
2.1.5 Derde-belanghebbende	21
2.1.6 Andere bepaling	21
2.2 Vereisten voor een bezwaarschrift op grond van de Awb.....	21
2.2.1 Wettelijke vereisten bezwaarschrift.....	22
2.2.2 Ontvankelijkheid	23
2.2.3 Verzuim	23
2.2.4 Heroverweging besluit	24
2.2.5 Pro forma bezwaar	24
2.3 Algemene bezwaarschriftprocedure op grond van de Awb.....	24
2.3.1 Indienen bezwaar	24
2.3.2 Termijn	25
2.3.3 Ontvangstbevestiging	25
2.3.4 Intrekking bezwaar	25
2.3.5 Horen belanghebbende	25
2.3.6 Afzien van het horen.....	26
2.3.7 Beslissing bestuursorgaan.....	26
2.3.8 Beroep.....	26
2.4 Behandeling bezwaarschriften	26
2.4.1 UWV eisen	27
2.4.2 Behandeling bezwaarschriften door het UWV.....	27
2.4.3 Ontvangstbevestiging	27

2.4.4 Toevoegingen in het Reglement bezwaarschriften	27
3. Klachten	29
3.1 Betekenis klacht.....	29
3.1.1 Definitie klacht	29
3.1.2 Zuivere klacht	29
3.1.3 Klachtrecht	30
3.1.4 Werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan	30
3.1.5 Handelen	30
3.1.6 Behoorlijke behandeling	30
3.1.7 Geen rechtsmiddelen	31
3.2 Vereisten voor een klacht op grond van de Awb	31
3.2.1 Wettelijke vereisten klachtbrief	31
3.3 Algemene klachtprocedure op grond van de Awb	32
3.3.1 Klachtenprocedure	32
3.3.2 Hoedanigheid Nationale ombudsman	33
3.4 Behandeling klachten.....	34
3.4.1 UWV eisen	34
3.4.2 Klachtafhandeling door het UWV	34
3.4.3 Verschil in definitie.....	34
3.4.4 Vertaling	35
3.4.5 Termijn voor niet in behandeling nemen	35
3.4.6 Hoorplicht	35
3.4.7 Toevoegingen in het Klachtenreglement.....	35
3.4.8 Onderzoek van de Nationale ombudsman	36
3.4.9 Aanbeveling van de Nationale ombudsman.....	36
3.4.10 Invloed van de Nationale ombudsman	36
4. Onderscheid klachten en bezwaarschriften	37
4.1 Belang van het onderscheid tussen een klacht en een bezwaarschrift.....	37
4.1.1 De bedoeling van de indiener	37
4.1.2 Beperken van de rechtsgang	37
4.1.3 Klacht indienen en bezwaar staat niet meer open.....	38
4.1.4 Klacht indienen en bezwaar staat nog wel open	38
4.1.5 Doorkruising van de bezwaarschriftprocedure	38
4.1.6 Praktijkonderzoek	39
4.1.7 Klachtenanalyse	39
4.1.8 Uitleg bij de klachtenanalyse	40
4.2 Onderscheid tussen klachten en bezwaarschriften	41
4.2.1 Beschrijving van het proces.....	41
4.2.2 Inventarisatie klachtbrieven	42

4.3 Behandeling van klachten met inhoudelijke aspecten	42
4.3.1 Behandeling klachten met inhoudelijke aspecten.....	42
4.3.2 Uitzetten van de klacht	42
4.3.3 Onderzoek.....	43
4.3.4 Eindbrief	43
4.3.5 Inhoudelijke aspecten	43
4.4 Afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten en relevante geldende wet- en regelgeving	44
4.4.1 Afhandeling wel of niet conform Awb	44
4.4.2 Consequenties voor niet in overeenstemming met wet- en regelgeving handelen	44
4.4.3 Ontvangstbevestiging	44
4.4.4 Consequentie	44
4.4.5 Inhoudelijke beantwoording	45
4.4.6 Nationale ombudsman.....	45
4.4.7 Consequentie	45
5. Conclusies en aanbevelingen.....	47
5.1 Onderscheid klacht en bezwaar	47
5.1.1 Conclusie	47
5.1.2 Aanbeveling.....	47
5.2 Onderscheid klaagschriften en bezwaarschriften	47
5.2.1 Conclusie	47
5.2.2 Aanbeveling.....	48
5.3 Afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten	48
5.3.1 Conclusie	48
5.3.2 Aanbeveling.....	48
5.4 Nationale ombudsman	49
5.4.1 Conclusie	49
5.4.2 Aanbeveling.....	49
5.5. Extra conclusies en aanbevelingen	49
5.6 Definitie klacht	49
5.6.1 Conclusie	49
5.6.2 Aanbeveling.....	50
5.7 Hinder	50
5.7.1 Conclusie	50
5.7.2 Aanbeveling.....	50
5.8 Schriftelijke ontvangstbevestiging	50
5.8.1 Conclusie	50
5.8.2 Aanbeveling.....	50
5.9 Horen.....	50
5.9.1 Conclusie	50

5.9.2 Aanbeveling.....	51
5.10 Schrijffouten (eind)brieven	51
5.10.1 Conclusie.....	51
5.10.2 Aanbeveling.....	51
Literatuurlijst	52

Bijlagen

De bijlagen zijn opgenomen in een aparte omslag met bijgaand een inhoudsopgave.

Samenvatting

Op de afdeling B&B van het UWV komen naast bezwaarschriften, ook klachten binnen. Het onderscheid tussen klacht en bezwaar is in praktijk soms lastig te maken, de scheidslijn tussen klacht en bezwaar is soms ook erg dun. Toch heeft ieder een andere betekenis. Het verschil zit in het onderwerp waartegen geprotesteerd wordt. Een bezwaarschrift wordt ingediend om tegen een besluit van het UWV in te gaan, omdat de indiener het niet eens is met dit besluit. Een klacht wordt ingediend omdat de klager vindt dat hij of zij niet correct is behandeld door het UWV. Een klacht gaat dus over de dienstverlening dan wel handelswijze. Het gaat dan dus om een bepaalde gedraging van deze instantie of een van haar medewerkers. Je krijgt bijvoorbeeld je uitkering te laat, een brief wordt niet beantwoord of je bent vervelend behandeld door een medewerker van het UWV, dit zijn voorbeelden van een zuivere klacht. Een klacht is dus geen vervanging voor de bezwaarschriftprocedure.

In sommige klachten bevinden zich echter inhoudelijke aspecten en in dit onderzoeksrapport ligt de focus op hoe deze klachten juridisch correct kunnen worden afgehandeld. Het gaat om klachten die aspecten bevatten die gaan over de inhoud van een besluit, het gaat dan om “bezwaar” aspecten. In een klacht komt dan naar voren dat de klager zich niet serieus genomen voelt, omdat hij of zij niet onderzocht is tijdens de bezwaarschriftprocedure. In zo’n soort klacht wordt dan aangestuurd op een herkeuring. Dit hoort echter thuis in de bezwaarschriftprocedure en daarom wordt dit beschouwd als een inhoudelijk aspect. In dit soort klachten lopen klacht en bezwaar dus als het ware door elkaar.

Het is dan ook van belang om een duidelijk onderscheid te maken en de inhoudelijke aspecten uit een klacht tijdig te herkennen. Wanneer dit niet wordt gedaan dan wordt de klacht met inhoudelijke aspecten afgehandeld als zuivere klacht en daardoor wordt er ook antwoord gegeven op de inhoudelijke aspecten uit de klacht. De beantwoording op de klacht wordt hierdoor ook inhoudelijk. Daarbij kan in deze beantwoording bijvoorbeeld een besluit zijn genomen. Het gevolg hiervan is dat de bezwaarschriftprocedure doorkruist wordt. Dit kan de medewerker van de afdeling B&B tegenwerken want hij of zij dient een heroverweging te maken van het eerste besluit, wanneer er al een besluit ligt kan dit niet meer worden gedaan. Daarnaast kan de gang naar de rechter worden ontnomen. Wanneer de inhoudelijke aspecten niet (tijdig) worden herkend dan komt de bezwaarschriftprocedure niet aan bod, deze procedure moet eerst worden doorlopen alvorens de beroepsprocedure bij de rechter kan aanvangen. Op deze manier wordt de rechtsgang dus doorbroken.

Bij het UWV worden op dit moment klachten met inhoudelijke aspecten echter op dezelfde manier behandeld als zuivere klachten. Het enige verschil is dat in de reactie op de klacht in sommige gevallen wordt vermeld dat een bepaald aspect buiten de klachtenprocedure valt. Er wordt dus regelmatig te inhoudelijk antwoord gegeven op een klacht, dit is een aandachtspunt. Het is dan ook aan te raden om een aantal klachtenambassadeurs aan te wijzen die zich alleen bezig gaan houden met de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten. Hierdoor worden zij gespecialiseerd in de afhandeling van dit soort klachten en zal door de ervaring een klacht met inhoudelijke aspecten eerder worden herkend. Daarnaast is het aan te raden om de manager van de afdeling, bij wie de klacht binnenkomt, een check te laten uitvoeren op inhoudelijke aspecten in de klachten.

De consequenties voor het niet in overeenstemming handelen met wet- en regelgeving heeft echter geen verstrekende (rechts)gevolgen. De klachtenprocedure is een vrij informele procedure ten opzichte van de bezwaarschriftprocedure. Er is wel de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de Nationale ombudsman, die stelt een onderzoek in waarna een rapport wordt opgesteld. De aanbevelingen uit een rapport van de Nationale ombudsman zijn echter niet bindend en kunnen dus niet afgedwongen worden. Het staat het UWV vrij om naar aanleiding daarvan dus aanpassingen te doen.

Lijst van afkortingen

Afdeling B&B	afdeling Bezwaar en Beroep
Awb	Algemene wet bestuurswet
BOB	beslissing op bezwaar
BSN	burgerservice nummer
BVV	beslagvrije voet
Centrale Oplosservice	Oplosservice
cao	collectieve arbeidsovereenkomst
Cka	centrale klantadviseur
CRvB	Centrale Raad van Beroep
FML	functionele mogelijkhedenlijst
Gw	Grondwet
KA	klantadviseur
KAS	klachtafhandeling systeem
KCC	Klantencontact centrum
K&S	Klant & Service
MB	medewerker bezwaar
Rka	regionale klantadviseur
SZW	Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Uwv	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VA	verzekeringsarts
WOB	Wet openbaarheid van bestuur
WW	Werkloosheidswet
ZBO	zelfstandig bestuursorgaan
ZW	Ziektewet

1. Inleiding

Dit hoofdstuk is een inleiding op het onderzoeksrapport. Allereerst wordt een beschrijving gegeven van de betreffende organisatie, het UWV. Daarna volgt de probleembeschrijving, de centrale vraag en de doelstelling. Vervolgens staan de deelvragen die beantwoord zullen worden in dit rapport weergegeven. Verder zijn de onderzoeksstrategie, de bronnen en de methoden en de verantwoording van dit onderzoek uitgebreid uitgewerkt. Tot slot is een leeswijzer voor dit onderzoeksrapport opgenomen in dit hoofdstuk.

1.1 Organisatiebeschrijving

De afstudeerorganisatie is het UWV, meer specifiek de afdeling B&B. Het UWV staat voor Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen en is een Nederlandse overheidsinstelling. Het UWV is verantwoordelijk voor de uitvoering van werknemersverzekeringen en sociale voorzieningen. Het UWV heeft als taak een deskundige en efficiënte uitvoering van bijvoorbeeld de Werkloosheidswet (hierna: WW), Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen en de Ziektewet (hierna: ZW). Daarnaast biedt het UWV arbeidsmarkt- en gegevensdiensten die zij uitvoert als zelfstandig bestuursorgaan¹ (hierna: ZBO) in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (hierna: SZW).²

Het UWV is opgedeeld in verschillende divisies, lijndirecties en stafdirecties. De divisies waar UWV uit bestaat zijn Klant & Service (hierna: K&S), WERKbedrijf, Uitkeren, Sociaal Medische Zaken (hierna: SMZ) en Gegevensdiensten. De lijndirecties zijn Bezwaar en Beroep en Handhaving. De stafdirecties adviseren en ondersteunen weer alle divisies. Hierbij kan gedacht worden aan de stafdirectie Human Resources Management en Financieel Economische Zaken. Ter verduidelijking is een organogram van het UWV opgenomen in bijlage 1. In totaal zijn er 11 locaties van het UWV waar zich een afdeling B&B bevindt. Eén van deze locaties is Breda. De afdeling B&B van het UWV te Breda heeft, zoals eerder aangehaald in het voorwoord, de opdracht gegeven voor dit onderzoek. Deze afdeling zorgt voor de afhandeling van bezwaarschriften, beroepschriften en hoger beroepschriften. De medewerkers van deze afdeling en de indieners van klachten en bezwaarschriften kunnen als belanghebbenden van dit onderzoeksrapport worden aangemerkt.

1.2 Probleembeschrijving

Wanneer klanten van het UWV het niet eens zijn met een beslissing dan hebben zij op grond van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) de mogelijkheid om in bezwaar te gaan. De afdeling B&B van het UWV zorgt, zoals in paragraaf 1.1 van dit hoofdstuk is aangehaald, voor de afhandeling van bezwaar- en beroepschriften. Een bezwaarschrift is bedoeld tegen een besluit in te gaan. Het is een mogelijkheid om aan te geven dat er geen overeenstemming is over het besluit, hiertoe worden gronden aangevoerd. Deze bezwaarschriften worden digitaal ingediend of komen binnen via de post bij het UWV kantoor in Breda en worden intern doorgestuurd naar de afdeling B&B. De administratie van deze afdeling ontvangt in eerste instantie deze bezwaarschriften. Het is de taak van een medewerkster van de administratie om te kijken of het daadwerkelijk gaat om een bezwaarschrift. Het bezwaarschrift wordt door het systeem toebedeeld aan een medewerker van de afdeling. Op deze manier staat vast wie de behandelaar van het dossier is en dan wordt de zaak verder afgehandeld via de bezwaarschriftprocedure. Zo worden alle bezwaarschriften die binnenkomen op de afdeling behandeld ongeacht of het bezwaarschrift elementen van een klacht bevat. Binnen de bezwaarschriftprocedure wordt de klant namelijk

¹ Organisaties met een vergelijkbare status zijn: Kamer van Koophandel, Sociale Verzekeringsbank en Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen.

² "Wat is UWV?", uwv.nl (zoek op *UWV staat voor*).

in de gelegenheid gesteld zijn of haar bezwaar mondeling toe te lichten tijdens een hoorzitting. Tijdens deze hoorzitting zal een medewerker van de afdeling, wanneer sprake is van klacht aspecten in het bezwaarschrift, de klacht elementen aanhalen en bespreken. Hierna wordt gevraagd of de “klacht” zo voldoende is afgehandeld. Dit handelen is onderdeel van de functie van een medewerker van de afdeling B&B. Op deze manier wordt de kwestie dus vaak opgelost.

Naast bezwaar maken kunnen klanten ook op grond van de Awb een klacht indienen bij het UWV. Omgekeerd zijn er dan ook klachten die in zijn geheel of gedeeltelijk inhoudelijke aspecten bevatten. Binnen het UWV is een centraal meldpunt voor het indienen van klachten, namelijk de Centrale Oplosservice (hierna: Oplosservice). Deze Oplosservice is onderdeel van de afdeling K&S en zorgt voor een uniforme klachtenafhandeling. Dit houdt in dat voor heel UWV eenzelfde behandelingsprocedure geldt. Het UWV kiest hiermee dus voor een structuur waarbij klachten centraal in de organisatie binnenkomen. De Oplosservice, voorheen bekend onder de naam Klachtenbureau, registreert alle klachten. Daarnaast zijn zij dus verantwoordelijk voor de klachtenafhandeling van het UWV.³ De Oplosservice heeft zogenaamde centrale klant adviseurs (hierna: Cka), deze handelen alle eenvoudige klachten af.

Wanneer het gaat om een meer ingewikkelde klachtbrief dan wordt een regionale klant adviseur (hierna: Rka) van het desbetreffende district, district Zuidwest, ingeschakeld. De Rka neemt de klacht in behandeling en doet onderzoek naar het probleem waarover is geklaagd. Het onderzoek dat hij verricht is tegelijkertijd gericht op het vinden van de oorzaken van de klacht. Verder bevordert hij een spoedige oplossing van de erkende problemen. De medewerker van het UWV waarover is geklaagd, ook wel beklagde genoemd, wordt om een reactie gevraagd. Gevonden oorzaken en signalen over knelpunten die naar voren komen worden aan het districtmanagement gemeld. Daarbij worden, zo mogelijk, verbeter suggesties gedaan.

Alle klachten worden geregistreerd in het “Klacht Afhandeling Systeem” (hierna: KAS). Door deze registratie is onder meer bekend hoeveel klachten het UWV ontvangt, waar de klachten over gaan en hoeveel klachten zijn afgehandeld. In het KAS is deze informatie in verschillende vormen terug te vinden zoals in grafieken en tabellen, een voorbeeld hiervan is opgenomen in bijlage 2. Ook de beantwoording op klachten is terug te vinden in dit systeem.

Een klacht kan dus in zijn geheel of voor een gedeelte inhoudelijke aspecten bevatten. Een klacht die alleen maar ziet op inhoudelijke aspecten kan eigenlijk beschouwd worden als een bezwaarschrift dat binnenkomt via de klachtenprocedure. Indien de klacht gedeeltelijk inhoudelijke aspecten heeft dan zijn klacht en bezwaar verweven in elkaar. Dit betekent dat de klant in de klachtbrief inhoudelijke elementen van zijn of haar zaak naar voren brengt. Zo kan een klant bijvoorbeeld in een brief schrijven dat hij zich niet serieus genomen voelt door de arts die hem of haar gekeurd heeft en geeft de klant aan dat hij of zij een herkeuring wil. Dit is omdat hij of zij het niet eens is met de door de verzekeringsarts (hierna: VA) vastgestelde beperkingen. Het gaat dus om een klacht, namelijk het niet serieus genomen zijn door de arts maar in diezelfde brief wordt ook een herkeuring geëist. Dit laatste is een inhoudelijk aspect en hoort niet in de klachtprocedure thuis. In dit voorbeeld zijn klacht en bezwaar dus in elkaar verweven. In dit soort gevallen is er geen zuivere grens tussen klacht en bezwaar. Het kan voor de medewerkers van deze afdeling dus lastig zijn om een onderscheid te maken tussen klacht en bezwaar aangezien de scheidslijn erg dun is.

Ondanks dat een klacht en een bezwaarschrift juridisch gezien verschillend van aard zijn, heeft de afdeling B&B dus te maken met klachten die voor een deel of in zijn geheel

³ Behalve voor de afdelingen: Administratieve Juridische Dienst en Handhaving, zij handelen de klacht zelf af.

betrekking hebben op inhoudelijke aspecten. De inhoudelijke aspecten in een klacht kunnen niet als zodanig worden herkend en daardoor kan een klachtbrief misschien niet op de juiste wijze worden afgehandeld. Inhoudelijke aspecten moeten dus in een klacht worden herkend. Er komt een klacht binnen met inhoudelijke aspecten, hoe voorkomt de afdeling B&B dat dit alleen als klacht wordt afgehandeld en de inhoudelijke bezwaren niet worden afgehandeld. Daarbij is de vraag, hoe kan worden voorkomen dat de afhandeling van een klacht eigenlijk ziet op inhoudelijke aspecten, die eigenlijk in een bezwaarprocedure moeten worden afgehandeld. Hierbij bestaat het gevaar dat de afhandeling van een klacht, de inhoudelijke behandeling binnen bezwaar (en beroep) doorkruist of zelfs frustreert.

1.3 Centrale vraag

Naar aanleiding van bovenstaande probleembeschrijving zal de volgende vraag centraal staan in dit onderzoek:

“Wat kan de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV te Breda en Rotterdam doen om er voor te zorgen dat een klachtbrief met inhoudelijke aspecten op een juridisch correcte wijze wordt behandeld?”

1.4 Deelvragen

Er zijn drie deelvragen opgesteld die leiden tot het antwoord op de centrale vraag. Deze deelvragen zijn vervolgens weer opgedeeld in subdeelvragen, deze staan opgesomd onder de deelvragen.

Deelvraag 1: Op welke wijze wordt door het UWV district Zuidwest omgegaan met bezwaarschriften?

- Wat is een bezwaarschrift?
- Waar moet een bezwaarschrift in juridisch opzicht aan voldoen?
- Hoe verloopt de algemene bezwaarschriftprocedure op grond van de Awb?
- Hoe wordt een bezwaarschrift binnen het UWV district Zuidwest behandeld?

Deelvraag 2: Op welke wijze wordt door het UWV district Zuidwest omgegaan met klachten?

- Wat is een klacht?
- Waar moet een klacht in juridisch opzicht aan voldoen?
- Hoe verloopt de algemene klachtprocedure op grond van de Awb?
- Hoe wordt een klacht binnen het UWV in district Zuidwest behandeld?

Deelvraag 3: Hoe wordt binnen het UWV district Zuidwest een onderscheid gemaakt tussen een klacht en een bezwaarschrift?

- Wat is het belang van het maken van onderscheid tussen een klacht en een bezwaarschrift?
- Hoe wordt binnen het UWV district Zuidwest een onderscheid gemaakt tussen klachten en bezwaarschriften en worden daarbij klachten met inhoudelijke aspecten tijdig herkend?
- Hoe worden op dit moment klachten met inhoudelijke aspecten behandeld binnen het UWV district Zuidwest?
- Is de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten in overeenstemming met de relevante geldende wet- en regelgeving?

1.5 Doelstelling

De doelstelling is om op 9 januari 2017 een onderzoeksrapport te overhandigen aan opdrachtgeefster mevrouw M. Tupker, werkzaam als stafjuriste op de afdeling B&B van het UWV te Breda, waarin een advies wordt uitgebracht over hoe klachten met inhoudelijke aspecten op een juridisch correcte wijze kunnen worden behandeld. Aan de hand van het onderzoek zijn er aanbevelingen gedaan aan de afdeling B&B te Breda en Rotterdam en is er een checklist opgesteld.

1.6 Verantwoording van bronnen en methoden

In deze paragraaf wordt verantwoording afgelegd voor de gekozen bronnen en methoden die zijn gebruikt voor dit onderzoek. Per deelvraag worden deze keuzes gemotiveerd.

Het gaat om een praktijkgericht juridisch onderzoek, bestaande uit een onderzoek van het recht, hieronder vallen deelvraag 1 en 2 en een onderzoek van de praktijk, hieronder valt deelvraag 3. Het doel van dit onderzoek is, zoals eerder vermeld bij de doelstelling in paragraaf 1.4, een advies uitbrengen. Dit advies zal in de vorm van aanbevelingen worden gegeven. Om tot deze aanbevelingen te kunnen komen zal een analyse worden gemaakt. Voor het maken van deze analyse is allereerst een literatuur- en bronnenonderzoek verricht.

Allereerst zal voor deelvraag 1 een rechtsbronnen- en literatuuronderzoek worden verricht. Dit betekent dat er wordt gekeken naar geldende wet- en regelgeving, kamerstukken, reglementen, jurisprudentie, dossiers, bezwaarschriften en literatuur over bezwaarschriften en de bezwaarschriftprocedure. Er is voor het rechtsbronnenonderzoek allereerst gekeken naar de Grondwet, de Awb met bijbehorende Memorie van Toelichting (hierna: MvT) en jurisprudentie. Voornamelijk de hoofdstukken 1, 6 en 7 komen bij deze eerste deelvraag aan bod. Op grond van deze bronnen wordt bekeken wat de wetgever heeft opgenomen omtrent de bezwaarschriftprocedure. Aan de hand van deze bronnen kan dus het wettelijk kader worden geschetst. Daarnaast komen bij deze deelvraag het Reglement behandeling bezwaarschriften UWV 2014, de UWV Richtlijnen bezwaarproces, het Werkproces bezwaar UWV 2017 en de Handreiking bezwaarschriftprocedure Awb aan bod. Deze bronnen zullen een beeld geven van de procedures en regels binnen het UWV. Ook voorbeelden van bezwaarschriften zijn bekeken en hoorzittingen zijn bijgewoond om meer een indruk te krijgen van wat de bezwaarschriftprocedure daadwerkelijk inhoudt. Verder is er een gesprek gevoerd met een medewerkster van de administratie om inzicht te krijgen in de afhandeling van bezwaarschriften en hoe het onderscheid binnen het UWV wordt gemaakt tussen klachten en bezwaarschriften. Tot slot zijn elektronische bronnen en literatuurboeken over bezwaar maken geraadpleegd.

Daarbij zijn bij deze eerste deelvraag de methoden inhoudsanalyse en observatie toegepast. Aan de hand van de nodige informatie die wordt verkregen via bovenstaande bronnen zal een analyse worden gemaakt. Aan de hand van deze analyse zullen de subdeelvragen beantwoord worden wat weer leidt tot het antwoord op de deelvraag zelf. Ook zal er gebruik worden gemaakt van de observatiemethode waarbij de observaties zullen plaatsvinden op de afdeling B&B te Breda. De medewerkers van deze afdeling zullen geobserveerd worden en er zullen gesprekken worden gevoerd. Deze methode zal waarnemingen van situaties en processen betreffende de afhandeling van bezwaarschriften opleveren.

Ook bij deelvraag 2 is een rechtsbronnen- en literatuuronderzoek verricht. Er is gekeken naar kamerstukken, reglementen, jurisprudentie, dossiers, klachten en literatuur over klachten en de klachtenprocedure. De rechtsbronnen die aan bod komen bij deze deelvraag zijn de Grondwet, de Awb met bijbehorende MvT, de Wet Nationale ombudsman en jurisprudentie. Daarnaast zijn het Klachtenreglement UWV 2009, het Klachtenbeleid UWV 2009, de Klachtenregeling Bureau Nationale ombudsman en voorbeelden van klachten bekeken, dit vormt een beeld van de procedures en regels binnen het UWV ten aanzien van klachten. Daarbij zijn ook elektronische bronnen en literatuur geraadpleegd. Ook zijn voorbeelden van klachten bekeken en brochures van de Nationale ombudsman. Tot slot is er nog een gesprek gevoerd met een medewerker van de afdeling B&B om de afhandeling van klachten op de afdeling B&B te bespreken.

Bij deelvraag 2 is ook gekozen voor de methode van inhoudsanalyse aangezien ook bij deze deelvraag nog sprake is van onderzoek van het recht. De inhoudsanalyse zal antwoorden geven op de subdeelvraag en daarmee ook de deelvraag zelf.

Deelvraag 3 is onderdeel van het onderzoek van de praktijk. De praktijk wordt in beeld gebracht door het raadplegen van het KAS, dit is een grote informatiebron voor dit onderzoek, aangezien in dit systeem alle informatie over klachtenafhandeling van het UWV is terug te vinden. De informatie die uit dit onderzoek naar voren komt, wordt geanalyseerd, vergeleken en geïnterpreteerd en wordt ondersteund en aangevuld door middel van de onderzoeksstrategie survey. Er zal namelijk een semigestructureerd interview gehouden worden met de Rka van district Zuidwest om de praktijk beter in beeld te krijgen. Naast de informatie over klachten uit het systeem draagt dit interview dus bij aan het vormen van een duidelijk beeld van de praktijk.

Er is dus gekozen voor de semigestructureerde interview methode. Deze keuze is gemaakt omdat een interview meer informatie geeft over de afhandeling van bezwaarschriften en klachten dan een enquête. In een semigestructureerd interview is namelijk ook ruimte voor eigen inbreng van de geïnterviewde, een enquête en een gestructureerd interview bevatten daarentegen alleen maar gesloten vragen.⁴ In het interview zijn dan ook open en gesloten vragen gesteld, zo heeft de geïnterviewde, de Rka, meer informatie kunnen geven over de afhandeling van klachten. De bronnen die hierbij gebruikt zijn, zijn dus voornamelijk personen en voorbeelden van klachten. De medewerkers van de afdeling B&B Breda kunnen vertellen hoe een klacht met inhoudelijke aspecten wordt afgehandeld op de afdeling, omdat zij hier zelf verantwoordelijk voor zijn en deze afdeling dan ook met deze kwestie te maken krijgt, ook met een medewerker is een gesprek hierover gevoerd.

Verder is voor het praktijkonderzoek, het KAS geraadpleegd. Hierbij was de insteek om 30 klachten te analyseren die in het jaar 2017 zijn behandeld en beantwoord. Aangezien het aantal klachten bij locatie Breda niet toereikend is, is locatie Rotterdam betrokken bij dit onderzoek. De keuze is op Rotterdam gevallen omdat deze locatie onder hetzelfde district valt als Breda. Het doel hiervan is dat er een representatief aantal klachten is onderzocht. Naast de aanbevelingen die zijn gegeven, is er ook als eindproduct een checklist opgeleverd. Deze checklist kan in de toekomst een handvat vormen voor het UWV.

Bij deze laatste en derde deelvraag zijn de methoden inhoudsanalyse en observatie toegepast. De methode inhoudsanalyse is allereerst van toepassing, omdat aan de hand van voorgaande deelvragen een totale analyse is gemaakt. Deze analyse is gebruikt voor de beantwoording van deze laatste deelvraag. Ook de informatie uit het KAS zal bijdragen aan het maken van de inhoudsanalyse.

Tot slot is de observatiemethode van toepassing om tot beantwoording van deze laatste deelvraag te komen. De observaties vinden plaats op de afdeling B&B te Breda, hierbij zullen observaties worden verricht bij de medewerkers van deze afdeling. De waarnemingen zullen ontstaan door het observeren van personen, situaties en processen die spelen op de afdeling B&B te Breda. Hierdoor zal een duidelijker beeld worden gevormd van het handelen op deze afdeling.

1.7 Leeswijzer

Dit onderzoeksrapport is in totaal opgedeeld in vijf hoofdstukken. Het rapport bestaat uit drie deelvragen en in ieder hoofdstuk wordt een deelvraag besproken en uitgebreid antwoord op gegeven. De beantwoording van deze deelvragen leidt tot het antwoord op de centrale vraag.

Hoofdstuk 2 geeft antwoord op de eerste deelvraag. Deze deelvraag luidt: "Op welke wijze wordt door het UWV in district Zuidwest omgegaan met bezwaarschriften?". In dit hoofdstuk wordt dus ingegaan op wat een bezwaarschrift precies is, waar een bezwaarschrift aan moet

⁴ Van Schaaijk 2015, p. 104

voldoen, hoe de bezwaarschriftprocedure verloopt op grond van de Awb en hoe het UWV bezwaarschriften behandelt.

De tweede deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 3. Er wordt in dit hoofdstuk antwoord gegeven op de vraag op welke wijze wordt omgegaan met klachten door het UWV in district Zuidwest. Hierbij komt de definitie van het begrip klacht, waar een klacht aan moet voldoen volgens de Awb, hoe de klachtprocedure verloopt op grond van de Awb en hoe klachten worden behandeld binnen UWV district Zuidwest aan de orde. Daarbij wordt ook nog behandeld wat de Nationale ombudsman doet en wat de Nationale ombudsman betekent voor klachtenafhandeling van het UWV. Hoofdstuk 2 en 3 vormen de theorie die van belang is voor dit onderzoeksrapport.

De laatste en derde deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 4. Dit hoofdstuk gaat over de beantwoording op de deelvraag hoe het UWV een beter onderscheid kan maken tussen een klacht en een bezwaarschrift. In dit hoofdstuk komt eerst aan bod waarom het van belang is om een onderscheid te maken tussen klacht en bezwaar, vervolgens komt aan bod hoe op dit moment onderscheid wordt gemaakt, daarna de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten en tot slot of de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten in overeenstemming is met de relevante geldende wet- en regelgeving. Bij deze deelvraag komt de praktijk aan bod, dit hoofdstuk vormt dus het praktijk gedeelte van dit onderzoek.

Het geheel van bovenstaande hoofdstukken leidt tot conclusies en aanbevelingen die in het laatste hoofdstuk van dit onderzoeksrapport, hoofdstuk 5, worden gegeven aan het UWV te Breda. De conclusies en aanbevelingen zijn dus opgesteld aan de hand van praktijkgericht juridisch onderzoek. Met deze conclusies en aanbevelingen wordt antwoord gegeven op de centrale vraag van dit onderzoeksrapport. Als laatste worden nog conclusies en aanbevelingen gegeven die buiten het bestek van de centrale vraag vallen.

2. Bezwaarschriften

Wie het niet eens is met een beslissing van het UWV kan bezwaar maken. De bezwaarschriftprocedure van de Awb vormt een belangrijk moment in de gedachtewisseling tussen burgers en bestuursorganen over besluiten die door het bestuur zijn genomen. Deze procedure heeft in de ogen van de wetgever verschillende functies, zo blijkt uit de MvT van de Awb.⁵ Kort gezegd is de bezwaarschriftprocedure ingevoerd om de rechterlijke macht te ontlasten en daarnaast ook ter juridisering. De procedure is ook bedoeld om burgers rechtsbescherming te bieden en om het bestuursorgaan in de gelegenheid te stellen de besluitvorming te heroverwegen en eventuele fouten te herstellen. De bezwaarschriftprocedure geeft dus de gelegenheid aan de burger om de juistheid van een besluit aan de orde te stellen. Hier hoeft geen rechter aan te pas te komen. Indien daarna eventueel toch de rechter wordt ingeschakeld dan vormt de uitkomst van de bezwaarprocedure een belangrijk uitgangspunt voor de beroepsprocedure.⁶

In dit hoofdstuk draait het om de beantwoording van de vraag op welke wijze binnen het UWV district Zuidwest wordt omgegaan met bezwaarschriften. Hierbij zal worden ingegaan op wat een bezwaarschrift is en daarbij behorende relevante definities. Daarnaast komt aan bod welke eisen worden gesteld aan een bezwaarschrift, hoe de bezwaarschriftprocedure verloopt op grond van de Awb en hoe de bezwaarschriftprocedure verloopt binnen het UWV district Zuidwest.

2.1 Betekenis bezwaarschrift

In hoofdstuk 1 zijn inleidende bepalingen te vinden, in dit hoofdstuk worden onder titel 1.1 definities en de reikwijdte gegeven. In dit hoofdstuk is de definitie van bezwaar gegeven terwijl de bezwaarschriftprocedure geregeld is in de hoofdstukken 6 en 7 van de Awb. Hoofdstuk 6 bevat de algemene bepalingen over bezwaar en hoofdstuk 7 geeft de bijzondere bepalingen over bezwaar. Allereerst wordt in hoofdstuk 1 gekeken, want om de afbakening tussen klacht en bezwaar helder te krijgen wordt in eerste instantie bekeken wat de definitie van bezwaar is.

2.1.1 Definitie bezwaar

De wetgever heeft in hoofdstuk 1 van de Awb namelijk een omschrijving gegeven voor het maken van bezwaar. Op grond van artikel 1:5 lid 1 Awb wordt onder het maken van bezwaar verstaan, het gebruik maken van de bestaande bevoegdheid om een voorziening tegen een besluit te vragen bij het bestuursorgaan dat het betreffende besluit heeft genomen. Deze bevoegdheid bestaat op grond van een wettelijk voorschrift. Het is dan ook een wettelijke mogelijkheid om tegen een beslissing in te gaan, maar het moet dus wel gaan om een besluit dat door een bestuursorgaan is genomen.

Daarbij hoort artikel 6:4 lid 1 Awb aangezien in dit artikel wordt benoemd dat het maken van bezwaar geschiedt door het indienen van een bezwaarschrift bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen. Vereenvoudigd betekent dit dat, wanneer een bestuursorgaan een besluit heeft genomen en betrokkene is het niet eens met dat besluit, dan kan daartegen dus bezwaar worden gemaakt.⁷

Anders gezegd is het een officiële brief waarin een burger uitlegt waarom hij het niet eens is met een beslissing.⁸ Deze brief wordt een bezwaarschrift genoemd, als voorbeeld is het

⁵ *Kamerstukken II 1988/89, 21221, nr. 3, p. 115-116 (MvT).*

⁶ *Handreiking Bezwaarschriftprocedure Algemene wet bestuursrecht, versie maart 2004, p. 4.*

⁷ "Bezwaar", *wetrecht.nl*, (zoek op *bezwaar*).

⁸ "Juridische begrip bezwaar", *noorlandjuristen.nl*, (zoek op *juridische begrippen*).

raamwerk van een bezwaarschrift opgenomen in bijlage 3 en een voorbeeld van een bezwaarschrift opgenomen in bijlage 4.

2.1.2 Bestuursorgaan

Om de definitie van bezwaar te verduidelijken wordt in artikel 1:1 lid 1 Awb de definitie van een bestuursorgaan gegeven. Op grond van dit artikel wordt onder een bestuursorgaan verstaan, een orgaan van een rechtspersoon die krachtens publiekrecht is ingesteld of een ander persoon of college met enig openbaar gezag bekleed. Anders gezegd is het een orgaan die belast is met overheidstaken.⁹ Hierbij kan gedacht worden aan een gemeente. De gemeente is namelijk een krachtens publiekrecht ingestelde rechtspersoon. In de Gemeentewet is omschreven welke bestuursorganen daartoe behoren. Uit artikel 6 Gemeentewet blijkt dat de Gemeenteraad, de Burgemeester en het College van burgemeester en wethouders een bestuursorgaan zijn van de gemeente.

Het UWV voldoet aan de definitie van bestuursorgaan. Naast de uitvoering van de werknemersverzekeringen voert het UWV namelijk arbeidsmarkt- en gegevensdiensten uit als ZBO, zoals in hoofdstuk 1 paragraaf 1.1 reeds is aangehaald. Een ZBO voert een overheidstaak uit en hoort bij de Rijksoverheid, maar is geen onderdeel van het ministerie van SZW.¹⁰ De minister van SZW heeft wel zeggenschap over het UWV. Deze minister is namelijk verantwoordelijk voor het beleid dat een ZBO uitvoert en voor het toezicht daarop. Ook moet de minister verantwoording kunnen afleggen aan de Eerste en Tweede Kamer over het UWV. De verantwoordelijkheden van ministers en zelfstandige bestuursorganen staan in de Kaderwet zelfstandige bestuursorganen.¹¹ Een overzicht van alle zelfstandige bestuursorganen in Nederland staat in het ZBO register, in dit register is het UWV dus opgenomen.¹²

2.1.3 Besluit

Naast het feit dat het moet gaan om een bestuursorgaan moet er ook sprake zijn van een besluit in de zin van de Awb. De wetgever heeft in artikel 1:3 lid 1 Awb een definitie vastgelegd voor een besluit. Een besluit is een schriftelijke beslissing van een bestuursorgaan, inhoudende een publiekrechtelijke rechtshandeling. Van een publiekrechtelijke rechtshandeling is sprake indien speciaal voor het betreffende bestuursorgaan een bepaalde bevoegdheid bij of door de wet is gecreëerd. Het moet dus gaan om een handeling van een overheidsorgaan waarmee zijn taak en macht als overheid wordt uitgeoefend. Daarnaast behoort de handeling gericht te zijn op een rechtsgevolg. Een rechtsgevolg houdt in dat door middel van de handeling veranderingen optreden in bestaande rechten en plichten.¹³ Het kan bijvoorbeeld gaan om het toekennen van een bepaalde uitkering door het UWV, hierdoor ontstaat het recht op een uitkering. Eerst bestond er dus geen recht op een uitkering en nu wel, hierdoor ontstaat er een verandering in de rechten en plichten. Zo'n soort besluit wordt in eerste instantie genomen door een zogeheten primaire afdeling van het UWV. Dit is een bepaalde afdeling die de zaak van een klant als eerste bekijkt en onderzoekt. Voorbeelden van primaire afdelingen zijn: Uitkeren, SMZ en K&S.

⁹ "Bestuursorgaan", rechtspraak.nl, (zoek op *begrippen in de rechtspraak*).

¹⁰ "ZBO", rijksoverheid.nl (zoek op *wat is een ZBO*).

¹¹ "Kaderwet", overheid.nl (zoek op *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen*).

¹² "Register ZBO", rijksoverheid.nl (zoek op *register ZBO*).

¹³ "Publiekrechtelijke rechtshandeling", zakelijk.infonu.nl, (zoek op *publiekrechtelijke rechtshandeling*).

In het besluit moet het bestuursorgaan verantwoording afleggen over waarom een besluit op een bepaalde manier is genomen.¹⁴ Dit zorgt ervoor dat er sprake is van een deugdelijke motivering.¹⁵

Daarbij is de schriftelijke weigering een besluit te nemen en het niet tijdig nemen van een besluit gelijk gesteld met een besluit op grond van artikel 6:2 Awb. In deze gevallen gaat het dus ook om een besluit en dit houdt in dat daartegen eveneens bezwaar kan worden gemaakt.

2.1.4 Belanghebbende

Verder is op grond van artikel 7:1 lid 1 Awb het recht om bezwaar te maken wel alleen toegekend aan diegene die het recht heeft om beroep in te stellen tegen een besluit. Het recht om tegen een besluit op te komen is beperkt tot zogenaamde belanghebbenden. In de wet en jurisprudentie is vastgelegd wanneer er sprake is van een belanghebbende. Zo omschrijft de wet in artikel 1:2 lid 1 Awb een belanghebbende als degene wiens belang rechtstreeks bij een besluit is betrokken.¹⁶ Op grond van jurisprudentie¹⁷ wordt er van een belanghebbende gesproken indien er sprake is van een eigen, persoonlijk, objectief bepaalbaar, actueel en een direct belang. Dit vloeit voort uit de geschiedenis van de totstandkoming van artikel 1:2 Awb.¹⁸ Degene die bezwaar maakt moet dus wel een belanghebbende zijn, een voorbeeld hiervan is dat het UWV besluit dat een betrokkene geen recht heeft op een bepaalde uitkering. Er wordt dan voldaan aan de criteria uit de jurisprudentie en dus kan diegene worden aangemerkt als belanghebbende.¹⁹

2.1.5 Derde-belanghebbende

Daarnaast kan een betrokkene ook belanghebbende zijn als het besluit niet direct aan diegene is gericht, maar wel rechtstreeks geraakt wordt. In dit geval is diegene dan derde-belanghebbende, een voorbeeld hiervan is wanneer de burens een bouwvergunning hebben gekregen voor een uitbouw en daardoor is er minder zon in de tuin. Aangezien het belang rechtstreeks wordt geraakt is diegene in dit geval derde-belanghebbende. Dus ook anderen (derden) kunnen zodanig bij een besluit betrokken zijn dat zij ook als belanghebbenden kunnen worden aangemerkt. Bij UWV is een derde-belanghebbende vaak een werkgever.

Wanneer dus aan bestuursorgaan, besluit en (derde)belanghebbende wordt voldaan dan is het mogelijk om bezwaar te maken en volgt inhoudelijke behandeling van een zaak.²⁰

2.1.6 Andere bepaling

Tot slot is een beslissing die wordt gemaakt inzake de procedure voor de voorbereiding van het besluit niet vatbaar voor bezwaar of beroep, tenzij deze beslissing de belanghebbende rechtstreeks in zijn belang treft, zo wordt in artikel 6:3 Awb bepaald. Aangezien eerder al vermeld is dat het recht om tegen besluiten op te komen beperkt is tot een belanghebbende, bestaat deze uitzondering voor een belanghebbende die rechtstreeks in zijn belang treft.

2.2 Vereisten voor een bezwaarschrift op grond van de Awb

De wetgever heeft in hoofdstuk 6 van de Awb, onder afdeling 6.2, een aantal eisen opgenomen voor een bezwaarschrift. In artikel 6:5 Awb staan deze wettelijke vereisten in een opsomming benoemd.

¹⁴ Schlössels 2010, p. 187.

¹⁵ Barkhuysen e.a. 2014, p. 108.

¹⁶ "Belanghebbende", rechtspraak.nl, (zoek op *begrippen in de rechtspraak*).

¹⁷ ECLI:NL:RVS:2012:BX5936.

¹⁸ *Kamerstukken II* 1988/89, 21221, nr. 3, p. 32 e.v. (MvT).

¹⁹ Pennarts 2008, p. 29.

²⁰ "Belanghebbende", rechtspraak.nl (zoek op *belanghebbende*).

2.2.1 Wettelijke vereisten bezwaarschrift

Allereerst wordt in dit artikel onder lid 1 vermeld dat het bezwaar- of beroepschrift wordt ondertekend. Het bezwaarschrift vermeldt dus de handtekening van de indiener. Dan wordt in artikel 6:5 lid 1 sub a Awb als eis de naam en het adres van de indiener genoemd. Een anoniem bezwaarschrift hoeft dan ook niet in behandeling genomen te worden. Het adres dat vermeld wordt mag ook een postbusnummer zijn op grond van een uitspraak van de Nationale ombudsman.²¹ Daarnaast wordt onder sub b van lid 1 de dagtekening als eis gesteld. Dit houdt in dat in het bezwaarschrift de datum moet worden vermeld. De dagtekening mag dus niet ontbreken in een bezwaarschrift. Vervolgens wordt onder sub c van lid 1 de eis gesteld dat het bezwaarschrift een omschrijving bevat van het besluit waartegen het bezwaar is gericht. Het bezwaarschrift dient dus een vermelding te bevatten van het besluit. Deze vermelding moet ervoor zorgen dat het bestuursorgaan de mogelijkheid heeft het betreffende besluit (gemakkelijk) te traceren. Vermelding van datum en kenmerk is hiervoor geschikt. Tot slot wordt onder sub d van lid 1 als eis de gronden van het bezwaar genoemd. Uit jurisprudentie²² blijkt dat het summier benoemen van de gronden voldoende is. Er wordt namelijk gesteld dat een bezwaarschrift de gronden van het bezwaar dient te bevatten. Zoals de Centrale Raad van Beroep (hierna: CRvB) eerder heeft overwogen²³ zal in de regel ook een summier motivering in een bezwaarschrift worden toegestaan. Hiermee wordt dan voldaan aan het vereiste uit artikel 6:5 lid 1 sub d Awb, mits sprake is van een concrete bezwaargrond. In jurisprudentie²⁴ wordt dan ook bepaald dat een bezwaarschrift dus wel een concrete bezwaargrond dient te bevatten.

Alleen de ontkenning van de feiten die aan het besluit ten grondslag liggen volstaat echter niet, zo heeft de CRvB in jurisprudentie²⁵ bepaald. In deze zaak zijn de gronden van het bezwaar ook na de gelegenheid tot herstel van het verzuim niet aangegeven. Er is enkel een ontkenning gedaan van de feiten die ten grondslag lagen aan het besluit. Hiermee is volgens de CRvB niet voldaan aan de voorwaarde uit artikel 6:5 lid 1 onder d Awb. Indien het bezwaar gericht is tegen het niet tijdig nemen van een besluit dan volstaat echter als motivering alleen de mededeling dat de indiener bezwaar maakt tegen het uitblijven van het besluit.

Verder wordt in artikel 6:5 lid 3 Awb ook nog vermeld dat indien het bezwaarschrift in een vreemde taal is gesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar noodzakelijk is dan dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling. In beginsel moet het bezwaarschrift dus in het Nederlands zijn geschreven of van een vertaling voorzien zijn. Wanneer het bezwaarschrift niet in het Nederlands is geschreven dan dient voor een goede behandeling van het bezwaar te worden beslist of een vertaling nodig is. Het is dan ook gebruikelijk dat de indiener zelf voor een vertaling zorgt en deze bekostigd.

Andersom geldt ook voor het bestuursorgaan dat de Nederlandse taal gebruikt moet worden. In artikel 2:6 lid 1 Awb wordt namelijk bepaald dat bestuursorganen de Nederlandse taal moeten gebruiken tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. Een andere taal is alleen toegestaan indien het gebruik van een andere taal doelmatiger is en dit geen derde-belanghebbende schaadt, zo wordt in artikel 2:6 lid 2 Awb bepaald. Dit kan het geval zijn als degene die bezwaar maakt de Nederlandse taal niet beheerst.

²¹ N.o. 29 december 1998, AB 1999, 142.

²² ECLI:NL:CRVB:2008:BG1167.

²³ ECLI:NL:CRVB:2004:AS3233.

²⁴ ECLI:NL:CRVB:2007:BA1950.

²⁵ CRvB 7 maart 2000, AB 2000, 214.

2.2.2 Ontvankelijkheid

Om een bezwaarschrift inhoudelijk te kunnen behandelen moet het ingediende bezwaar eerst ontvankelijk worden verklaard.²⁶ Dit houdt in dat het bezwaarschrift aan alle bij de wet gestelde eisen moet voldoen, zoals genoemd in de vorige paragraaf. Alleen wanneer aan alle vereisten uit artikel 6:5 Awb is voldaan dan is het bezwaar ontvankelijk en kan het inhoudelijk worden behandeld.²⁷ Zo wordt in artikel 7:11 Awb bepaald dat een heroverweging van het bestreden besluit plaatsvindt indien het bezwaar ontvankelijk is.

Het bezwaar kan niet-ontvankelijk worden verklaard op grond van artikel 6:6 Awb.²⁸ Dit artikel noemt twee redenen om een bezwaarschrift niet-ontvankelijk te verklaren. Op grond van sub a van dit artikel kan allereerst een bezwaarschrift niet-ontvankelijk worden verklaard indien niet is voldaan aan artikel 6:5 Awb of aan enig ander bij de wet gesteld vereiste voor het in de behandeling nemen van het bezwaar. Er moet dus aan alle bovenstaande wettelijke vereisten worden voldaan. Indien het bezwaarschrift niet-ontvankelijk en dus ongegrond wordt verklaard, dan wordt het bezwaarschrift afgewezen en blijft het primaire besluit in stand.²⁹

Het bezwaarschrift kan daarnaast op grond van sub b niet-ontvankelijk worden verklaard wanneer het bezwaarschrift geheel of gedeeltelijk is geweigerd op grond van artikel 2:15 Awb. In artikel 2:15 Awb worden regels genoemd voor het verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen en tussen bestuursorganen onderling. In beginsel kunnen bezwaarschriften via elektronische weg worden ingediend. Elektronisch verkeer met de overheid is alleen mogelijk als het bestuursorgaan deze weg heeft opengesteld. Deze mogelijkheid moet wel kenbaar zijn gemaakt, dit kan bijvoorbeeld via de website. Wanneer dit ontbreekt mag de indiener van een bezwaarschrift er niet van uitgaan dat het bestuursorgaan een elektronisch bezwaarschrift aanvaard. Enkel de beschikbaarheid van het elektronisch adres is dus niet voldoende op grond van artikel 2:15 lid 1 Awb. Dit is ook opgenomen in de aanvulling van de Awb met regels over verkeer langs elektronische weg tussen burgers en bestuursorganen en daarmee verband houdende aanpassingen van enige andere wetgeving, ook wel Wet elektronisch bestuurlijk verkeer genaamd.³⁰

2.2.3 Verzuim

Verder stelt artikel 6:6 Awb dat de indiener wel de gelegenheid moet hebben gehad het verzuim te herstellen binnen een daartoe gestelde termijn.³¹ Verzuim is de situatie waarin diegene zich bevindt die niet aan de verplichtingen voldoet. Wanneer de indiener in verzuim is moet diegene wel de mogelijkheid krijgen om dit verzuim te herstellen. Het bestuursorgaan dient hiertoe een redelijke termijn te stellen. In de jurisprudentie³² wordt dan ook gesteld dat het in acht nemen van de zorgvuldigheid in de bezwaarschriftprocedure met zich meebrengt dat een bestuursorgaan een als fataal bedoelde termijn stelt aan de indiener om een gepleegd verzuim te herstellen.³³ Het bestuursorgaan moet dan ook aangeven dat bij het overschrijden van deze termijn de kans bestaat dat dit niet-ontvankelijk verklaring tot gevolg zal hebben.³⁴

²⁶ Michiels 2016, p. 234.

²⁷ ECLI:NL:RVS:2014:3928.

²⁸ Handreiking Bezwaarschriftprocedure Algemene wet bestuursrecht, versie maart 2004, p. 12 e.v.

²⁹ Marseille & Winter 2013, p. 21.

³⁰ *Kamerstukken I* 2002/03, 28483, nr. 199, p. 6 (MvT).

³¹ Handreiking Bezwaarschriftprocedure Algemene wet bestuursrecht, versie maart 2004, p. 17.

³² ECLI:NL:RVS:2016:1399.

³³ Goorden 2008, p. 85.

³⁴ UWV-richtlijnen bezwaarproces, hoofdstuk 1 verzuimherstel, versie 1 april 2016, laatst gewijzigd op 1 april 2016, p. 1.

In jurisprudentie³⁵ wordt dit bevestigd. Wanneer na deze mogelijkheid nog geen sprake is van herstel van het verzuim dan volgt niet-ontvankelijkheid verklaring van het bezwaar. Het gevolg hiervan is dat het bezwaar niet inhoudelijk wordt behandeld, zo is ook uit jurisprudentie³⁶ te halen.

2.2.4 Heroverweging besluit

Wanneer het bezwaarschrift is ingediend en voldoet aan alle gestelde eisen uit artikel 6:5 Awb dan zal het bestuursorgaan onderzoeken of het zijn beslissing zal heroverwegen. Het doel van de bezwaarschriftprocedure is dan ook heroverweging van het primaire besluit, dit is het besluit dat door de primaire afdeling van UWV is genomen.³⁷ Een volledige heroverweging betekent dat het besluit volledig wordt getoetst, zowel op rechtmatigheid als doelmatigheid.³⁸

2.2.5 Pro forma bezwaar

Het kan zijn dat er meer tijd nodig is om een bezwaarschrift op te stellen en te versturen. Dit kan bijvoorbeeld zijn omdat nog niet alle informatie is verzameld of omdat er nog overleg moet worden gepleegd. Het is dan mogelijk om een pro forma bezwaarschrift in te dienen op grond van artikel 7 uit het Reglement behandeling bezwaarschriften UWV 2014 (hierna: Reglement bezwaarschriften). In een pro forma bezwaarschrift worden alle gegevens gezet, behalve waarom er bezwaar wordt gemaakt. Er wordt dus alvast bezwaar gemaakt maar de gronden van het bezwaar ontbreken nog in een pro forma bezwaarschrift. De indiener wordt in de gelegenheid gesteld deze gronden nog aan te vullen.³⁹ Deze mogelijkheid valt onder het toepassingsbereik van artikel 6:6 Awb, op grond van dat artikel moet de indiener gewezen worden op het feit dat de gronden ontbreken.⁴⁰ De indiener krijgt van het UWV te horen wanneer hij of zij de gronden van bezwaar uiterlijk alsnog moet insturen. Het raamwerk van een pro forma bezwaarschrift is opgenomen in bijlage 5 en een voorbeeld van een pro forma bezwaarschrift is opgenomen in bijlage 6.

2.3 Algemene bezwaarschriftprocedure op grond van de Awb

Het begint met een besluit van de primaire afdeling, zo is in paragraaf 2.1.2 van dit hoofdstuk al vermeld. Wanneer een betrokkene het niet eens is met dat besluit, is het vervolgens mogelijk om bezwaar te maken tegen dit besluit. Bepalingen omtrent bezwaar maken staan in hoofdstuk 6 van de Awb. Er wordt aan de hand van dat hoofdstuk omschreven hoe de algemene bezwaarschriftprocedure verloopt.

2.3.1 Indienen bezwaar

Zoals eerder in paragraaf 2.1 van dit hoofdstuk is aangehaald, geschiedt het maken van bezwaar door het indienen van een bezwaarschrift bij het bestuursorgaan dat het besluit heeft genomen, zo wordt in artikel 6:4 lid 1 Awb bepaald. De termijn voor het indienen van een bezwaarschrift bedraagt zes weken op grond van artikel 6:7 Awb. De bestuursrechter zal toetsen of een bezwaarschrift op tijd is ingediend. Het staat een bestuursorgaan niet vrij om een bezwaarschrift dat te laat is ingediend inhoudelijk te beoordelen. In paragraaf 2.2.2 is al aangegeven dat een bezwaarschrift eerst ontvankelijk moet worden verklaard voordat het inhoudelijk mag worden behandeld.

³⁵ ECLI:NL:CRVB:2012:BW1759.

³⁶ CRvB 5 april 2000, AB 2000, 298.

³⁷ Handreiking Bezwaarschriftprocedure Algemene wet bestuursrecht, versie maart 2004, p. 9.

³⁸ Waard e.a. 2011, p. 15.

³⁹ UWV-richtlijnen bezwaarproces, hoofdstuk 2 prematuur bezwaar, versie 1 november 2010, laatst gewijzigd op 27 januari 2015, p. 1.

⁴⁰ Handreiking Bezwaarschriftprocedure Algemene wet bestuursrecht, versie maart 2004, p. 17.

2.3.2 Termijn

Op grond van artikel 6:8 lid 1 Awb vangt de bezwaartermijn aan met ingang van de dag, na de dag waarop het besluit is bekendgemaakt. Vervolgens wordt in artikel 6:9 lid 1 Awb bepaald dat een bezwaarschrift tijdig is ingediend indien het bezwaar voor het einde van de termijn is ontvangen. Op grond van lid 2 is bepaald dat bij verzending per post een bezwaarschrift tijdig is ingediend. Indien het voor het einde van de termijn ter post is bezorgd, mits het niet later dan een week na afloop van de termijn is ontvangen. Dit wordt ook in hoofdstuk 3 van de UWV-richtlijnen bepaald.⁴¹ In jurisprudentie staat in sommige gevallen het tijdig indienen van een bezwaarschrift in het geding. Zo is dit bijvoorbeeld ook in deze zaak⁴² aan de orde. De partij die hoger beroep heeft ingesteld, heeft gekozen om tegen het einde van de bezwaartermijn door middel van een koerier zijn bezwaar te versturen naar het UWV. Hierbij is geen bewijs van ontvangst gevraagd bij het UWV, terwijl dit wel voor zijn of haar rekening komt. Ook op geen enkele andere wijze is een bewijs te verkrijgen waaruit blijkt dat het bezwaarschrift tijdig is ingediend. Hieruit is voortgekomen dat de CRvB tegen de beslissing van de rechtbank in, het bezwaar niet-ontvankelijk verklaard.

2.3.3 Ontvangstbevestiging

In artikel 6:14 lid 1 Awb is opgenomen dat het orgaan waarbij het bezwaarschrift is ingediend de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigt. Indien het bezwaarschrift bij een onbevoegd bestuursorgaan wordt ingediend, wordt het onder vermelding van de datum van ontvangst, zo spoedig mogelijk doorgezonden aan het bevoegde orgaan. Hiervan wordt gelijktijdig mededeling gedaan aan de afzender, zo is in artikel 6:15 lid 1 Awb bepaald. Vervolgens is in lid 2 van dit artikel gesteld dat lid 1 van overeenkomstige toepassing is indien in plaats van een bezwaarschrift een beroepschrift is ingediend of omgekeerd.

2.3.4 Intrekking bezwaar

Eventueel kan in de bezwaarprocedure op grond van artikel 6:21 Awb het bezwaar schriftelijk worden ingetrokken. Tijdens het horen kan de intrekking ook mondeling geschieden. Indien dit het geval is dan eindigt hier de bezwaarprocedure. Wanneer hier geen sprake van is dan gaat de procedure verder bij het horen van de belanghebbende.

2.3.5 Horen belanghebbende

Een essentieel onderdeel van de bezwaarschriftprocedure is het horen, zo blijkt uit jurisprudentie. In deze zaak⁴³ zegt eiser niet in de gelegenheid gesteld te zijn om te worden gehoord. De rechtbank stelt dat horen een essentieel onderdeel uitmaakt van de bezwaarprocedure zoals die is neergelegd in de Awb. Het horen geeft namelijk de gelegenheid aan de indiener van het bezwaarschrift om zijn of haar bezwaar mondeling toe te lichten. Daarnaast is het ook belangrijk voor het bestuursorgaan dat op het bezwaarschrift beslist, zij kunnen alle verkregen informatie op de hoorzitting meenemen in de heroverweging. In artikel 7:2 lid 1 Awb is dan ook geregeld dat een belanghebbende in de gelegenheid wordt gesteld te worden gehoord voordat een bestuursorgaan op het bezwaar beslist. In ieder geval wordt de indiener van het bezwaarschrift en worden de belanghebbenden die bij de voorbereiding van het besluit hun zienswijze naar voren hebben gebracht op de hoogte gesteld, zo vermeld lid 2 van dit artikel. Eventueel kan van het horen van een belanghebbende worden afgezien indien wordt voldaan aan de redenen die zijn genoemd in artikel 7:3 Awb. Het horen van een belanghebbende wordt gedaan door een medewerker van het bestuursorgaan die niet betrokken is geweest bij de voorbereiding van het besluit.⁴⁴

⁴¹ UWV-richtlijnen bezwaarproces, hoofdstuk 3 termijnoverschrijding en tijdigheid, versie 25 juni 2013, laatst gewijzigd op 27 januari 2015, p. 1.

⁴² ECLI:NL:CRVB:2012:BY5325.

⁴³ ECLI:NL:RBGRO:2004:AO4346.

⁴⁴ L.J.A. Damen 2012, p. 198.

2.3.6 Afzien van het horen

Het kan zijn dat een belanghebbende verklaart dat hij of zij geen gebruik wil maken van het recht te worden gehoord. In jurisprudentie⁴⁵ is echter bepaald dat het horen alleen achterwege kan blijven indien betrokkene aantoonbaar te kennen heeft gegeven niet gehoord te willen worden. Er mag dus niet snel worden aangenomen dat een belanghebbende van het horen wil afzien. Op grond van vaste rechtspraak⁴⁶ dient in het algemeen met grote terughoudendheid een hoorzitting dus achterwege te worden gelaten. De CRvB oordeelt dat het afzien van de hoorplicht slechts mogelijk is als in redelijkheid geen twijfel mogelijk is over het oordeel dat het bezwaar niet-ontvankelijk is.

Vervolgens wordt in artikel 7:4 lid 1 Awb bepaald dat tot tien dagen voor het horen een belanghebbende stukken kan indienen. Het bezwaarschrift en alle stukken die betrekking hebben op de zaak worden tenminste één week voor het horen ter inzage gelegd voor de belanghebbende, door het bestuursorgaan, zie lid 2 van dit artikel. Bij het oproepen voor het horen wordt de belanghebbende hierop gewezen en er wordt vermeld waar en wanneer de stukken ter inzage zullen liggen, zo is in lid 3 van dit artikel bepaald.

2.3.7 Beslissing bestuursorgaan

Daarna wordt van het horen een verslag gemaakt op grond van artikel 7:7 Awb. Tot slot beslist het bestuursorgaan binnen zes weken, gerekend vanaf de dag na de dag waarop de termijn voor het indienen van het bezwaarschrift is verstreken, zo wordt in artikel 7:10 lid 1 Awb vermeld. In lid 3 van dit artikel wordt aan het bestuursorgaan de mogelijkheid gegeven om de beslissing voor ten hoogste zes weken te verdagen. Dit betekent dat het bestuursorgaan meer tijd kan nemen voor het maken van de beslissing op bezwaar (hierna: BOB). Na het nemen van de beslissing wordt deze bekendgemaakt door toezending of uitreiking aan degene tot wie het besluit is gericht, zo wordt in artikel 7:12 lid 2 Awb bepaald.

Op grond van artikel 7:12 lid 1 Awb dient de BOB een deugdelijke motivering te bevatten die bij de bekendmaking van de beslissing wordt vermeld. Op grond van lid 3 wordt na de bekendmaking van de beslissing hier zo spoedig mogelijk mededeling van gedaan aan de belanghebbende die in bezwaar of bij de voorbereiding van het bestreden besluit zijn of haar zienswijze naar voren heeft gebracht. Op grond van artikel 7:12 lid 4 Awb is artikel 6:23 Awb hierbij van overeenkomstige toepassing verklaard.

2.3.8 Beroep

Artikel 6:23 vermeldt dat indien beroep kan worden ingesteld tegen de BOB, dan wordt daarvan bij de bekendmaking van de beslissing melding gemaakt. Hierbij wordt vermeld door wie, binnen welke termijn en bij welk orgaan beroep kan worden ingesteld. Met het oog op de aanvang van de beroepstermijn wordt zo duidelijk mogelijk aangegeven wanneer de bekendmaking van de beslissing overeenkomstig lid 2 van artikel 7:12 Awb heeft plaatsgevonden. Hier eindigt de bezwaarprocedure. De belanghebbende heeft de keuze om het hierbij te laten of op grond van artikel 8:1 Awb in beroep te gaan bij de bestuursrechter. De bezwaarschriftprocedure is op grond van de Awb daarom een verplicht voorportaal voor toegang tot de bestuursrechter.⁴⁷ Ter verduidelijking van bovenstaande procedure is een schematische weergave van de bezwaarschriftprocedure opgenomen in bijlage 7.

2.4 Behandeling bezwaarschriften

In het UWV Reglement staan bepalingen opgenomen over de behandeling van bezwaarschriften door het UWV. Daarnaast is in het document Werkproces Bezwaar UWV 2017 en de Richtlijn bezwaarproces UWV van toepassing. Alle activiteiten die door de

⁴⁵ ECLI:NL:CRVB:2014:1076.

⁴⁶ ECLI:NL:CRVB:2007:BA1463.

⁴⁷ Michiels 2016, p. 216.

medewerker bezwaar (hierna: MB) worden verricht, worden in het workflow systeem “Fleks” ingevoerd.⁴⁸

2.4.1 UWV eisen

Naast de eisen uit de wet worden door het UWV op de website⁴⁹ ook vereisten gesteld voor een bezwaarschrift. Wanneer een betrokkene een bezwaar per brief wil indienen dan moet in die brief een aantal zaken vermeld worden, zo stelt het UWV. De eisen die extra worden genoemd zijn ten eerste het telefoonnummer en het Burgerservicenummer (hierna: BSN) van de indiener. Daarnaast moeten ook de woorden “bezwaarschrift” of “ik maak bezwaar” in het bezwaarschrift worden opgenomen. Verder moet in het bezwaarschrift vermeld worden wat de datum van het besluit is en wat het kenmerk van de brief is waarin het besluit staat. Tot slot wordt als extra eis gesteld dat wordt aangegeven wat volgens diegene de beslissing had moeten zijn.

Wanneer het gaat om een bezwaar tegen een beslissing over de medische situatie dan moet de medische informatie in een aparte bijlage worden gezet. Er kunnen echter geen rechten worden ontleend aan de eisen telefoonnummer, BSN, de woorden “bezwaarschrift” of “ik maak bezwaar”, datum en kenmerk van de brief waarin de beslissing staat en wat volgens diegene de beslissing had moeten zijn, deze vereisten zijn namelijk niet opgenomen in de wet.

2.4.2 Behandeling bezwaarschriften door het UWV

In de toelichting van het Reglement bezwaarschriften is opgenomen dat in dit reglement het UWV aangeeft hoe invulling wordt gegeven aan de bezwaarschriftprocedure uit de Awb. Het Reglement bezwaarschriften en de Awb vullen elkaar dus aan. Alle bepalingen uit het Reglement bezwaarschriften die overeenkomen met de Awb worden daarom niet apart benoemd. Er is nadruk gelegd op de grootste aanvullingen op de Awb en de grootste verschillen tussen de Awb en het Reglement bezwaarschriften.

2.4.3 Ontvangstbevestiging

In het Reglement bezwaarschriften is opgenomen in artikel 2 lid 2 dat het UWV de ontvangst van het bezwaarschrift bevestigt binnen vijf werkdagen na ontvangst. Er is in deze bepaling dus de termijn van vijf werkdagen toegevoegd. In de Awb wordt daarentegen geen concrete termijn genoemd. In artikel 6:14 lid 1 Awb is namelijk opgenomen dat het bestuursorgaan waarbij het bezwaarschrift is ingediend de ontvangst daarvan schriftelijk bevestigt. De termijn die genoemd wordt is dus een toevoeging.

Verder worden er weinig concrete termijnen genoemd in het Reglement bezwaarschriften. In veel bepalingen uit het Reglement bezwaarschriften is opgenomen dat termijnen door het UWV worden bepaald of de bepaling van termijnen gaat in overleg met de indiener van het bezwaarschrift.

2.4.4 Toevoegingen in het Reglement bezwaarschriften

In het Reglement bezwaarschriften is allereerst een artikel opgenomen omtrent de vertegenwoordiging. In artikel 3 lid 1 is bepaald dat als het bezwaarschrift namens een natuurlijke persoon of rechtspersoon is ingediend dan kan een schriftelijke machtiging worden verlangd. In lid 2 is vervolgens opgenomen dat wanneer het UWV een schriftelijke machtiging verlangt, dan wordt de indiener in de gelegenheid gesteld een machtiging te overleggen binnen een termijn die door het UWV is vastgesteld. In lid 3 van dit artikel wordt vermeld dat na ontvangst van de machtiging het bezwaarschrift verder in behandeling wordt genomen.

⁴⁸ Werkproces Bezwaar, versie 5 mei 2017, p. 3.

⁴⁹ “Bezwaarschrift indienen”, uwv.nl (zoek op *bezwaarschrift indienen*).

In lid 4 wordt tot slot bepaald dat wanneer een gevraagde machtiging niet op tijd is verstrekt dan wordt aan degene namens wie het bezwaarschrift is ingediend gevraagd om de bedoelde machtiging te overleggen dan wel te verklaren dat hij of zij zelf het bezwaar heeft ingediend. Er wordt hierbij gevraagd om dit binnen een door UWV vastgestelde termijn te doen indien dit niet binnen deze termijn gebeurt dan zal het bezwaar niet-ontvankelijk worden verklaard. Wanneer iemand zich laat vertegenwoordigen is in de Awb artikel 6:17 opgenomen. Het orgaan dat bevoegd is op het bezwaar te beslissen zendt de op de zaak betrekking hebbende stukken in ieder geval aan de gemachtigde. De bepaling uit de Awb is dus minder uitgebreid en daarmee is artikel 3 van het Reglement bezwaarschriften voornamelijk een aanvulling op de Awb.

Daarnaast zijn in artikel 5 van het Reglement bezwaarschriften nog extra bepalingen opgenomen ten aanzien van vormverzuimen bij medische beschikkingen. In lid 1 is opgenomen dat, in afwijking van het bepaalde in artikel 6:5 Awb, de gronden van bezwaar die betrekking hebben op medische gegevens op een aparte bijlage vermeld moeten worden. Lid 2 geeft weer dat bij het niet nakomen van het bepaalde in lid 1, de indiener in de gelegenheid kan worden gesteld zijn of haar verzuim te herstellen binnen een door het UWV vastgestelde termijn. Lid 3 van dit artikel vermeldt dat deze termijn verlengd kan worden met een door het UWV vastgestelde termijn, mits dat verzoek is ingediend voor afloop van de eerste termijn. Tot slot wordt in lid 4 bepaald dat bij overschrijding van de eerste termijn, dan wel de verlengde termijn, het bezwaar niet-ontvankelijk kan worden verklaard. In de Awb is geen specifiek artikel of specifieke bepaling opgenomen die gaat over vormverzuimen bij medische beschikkingen. Artikel 5 van het Reglement bezwaarschriften is dus een aanvulling op de Awb.

Ten slotte is in de Awb onder hoofdstuk 6, 7 of 8 geen bepaling opgenomen omtrent mediation. In artikel 11 van het Reglement bezwaarschriften is hierover wel een bepaling opgenomen. In lid 1 van artikel 11 wordt vermeld dat het UWV beoordeelt of een geschil zich leent voor mediation. In lid 2 staat dat wanneer mediation, die tijdens de bezwaarschriftprocedure is ingezet, niet slaagt dan wordt de behandeling van het bezwaarschrift voortgezet door een medewerker die niet betrokken was bij de mediation. Als laatste wordt in lid 3 van dit artikel vermeld dat gegevens, die tijdens de mediation zijn uitgewisseld tussen het UWV en de belanghebbende, alleen gebruikt mogen worden bij de voortzetting van de bezwaarschriftprocedure wanneer de belanghebbende hiermee heeft ingestemd. Dit artikel is dus ook een aanvulling op de Awb.

Verder sluit het Reglement bezwaarschriften aan op de Awb en zijn er geen noemenswaardige verschillen of toevoegingen te noemen.

3. Klachten

Wie zich door een werknemer van het UWV vervelend behandeld voelt of wanneer iemand niet tevreden is over de dienstverlening van het UWV dan kan diegene een klacht indienen op grond van de Awb.⁵⁰ Op 1 juli 1999 is hoofdstuk 9 van de Awb, ook wel het klachtrecht in werking getreden. Dit klachtrecht geldt ook ten aanzien van het UWV. Voor heel UWV geldt zoals eerder in hoofdstuk 1 is aangehaald een uniform behandelingsprocedure en kunnen klachten gemeld worden bij de Oplosservice.

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag op welke wijze door het UWV district Zuidwest wordt omgegaan met klachten. De definitie van een klacht, de vereisten waar een klacht aan moet voldoen, hoe de klachtenprocedure verloopt op grond van de Awb en hoe het UWV klachten behandelt komt allemaal aan bod in dit hoofdstuk. Als laatste wordt nog gekeken naar de rol van de Nationale ombudsman.

3.1 Betekenis klacht

Klachtenbehandeling is geregeld in hoofdstuk 9 van de Awb. In dit hoofdstuk worden algemene bepalingen, bepalingen over de behandeling van klachtbrieven, aanvullende bepalingen voor een klachtadviesprocedure en bepalingen over klachtbehandeling door een ombudsman gegeven. De gehele klachtenprocedure is dus terug te vinden in de Awb.

3.1.1 Definitie klacht

Uit de memorie van toelichting⁵¹ van de Awb blijkt dat in deze wet bewust is afgezien van de opnemings van een wettelijke definitie van het begrip “klacht”. De wetgever acht een definitie van het begrip klacht onwenselijk. Een omschrijving van het begrip kan een beperking van het klachtrecht inhouden. Het uitgangspunt is dan ook een ruim klachtbegrip. De afbakening van een klacht in de praktijk moet dan ook vooral gericht zijn op de bedoeling van de klager, dit is degene die de klacht indient, hier wordt in hoofdstuk 4 verder op ingegaan.⁵²

In beginsel wordt iedere uiting van ongenoegen over overheidshandelen als een klacht gezien.⁵³ In artikel 9:1 lid 1 Awb is bepaald dat een ieder het recht heeft om een klacht in te dienen bij een bestuursorgaan over de wijze waarop dat bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Het recht een klacht in te dienen over het optreden van de overheid is een bijzondere vorm van het recht van petitie uit artikel 5 Grondwet (hierna: Gw). Deze bepaling kent uitsluitend het recht toe om een verzoek schriftelijk in te dienen bij het bevoegde gezag. Het recht op behandeling of beantwoording op een verzoek vloeit hier dus niet uit voort.

3.1.2 Zuivere klacht

Naast de definitie van de klacht wordt ook besproken wat verstaan wordt onder een zuivere klacht. Een zuivere klacht houdt in dat een klacht wordt ingediend ten aanzien van ontevredenheid over de dienstverlening van een bestuursorgaan.⁵⁴ In een zuivere klacht zitten geen aspecten die zien op inhoud, uit een zuivere klacht zal dus nooit direct of indirect blijken dat de klager het bijvoorbeeld niet eens is met een BOB. Een zuivere klacht gaat bijvoorbeeld om een brief die niet wordt beantwoord of het kan ook gaan over een bepaalde VA. Een arts kan in zijn beleving heel beleefd zijn maar een klant toch het gevoel geven dat hij of zij niet serieus genomen wordt. Het gaat dan om onheuse bejegening ofwel onbeleefd behandeld zijn. De manier waarop die arts zich tegenover iemand gedraagt wordt dan als

⁵⁰ Document: het indienen van een klacht bij het UWV, p. 1.

⁵¹ *Kamerstukken II* 1997/98, 25837, nr 3, p. 12-13 (MvT).

⁵² Het klacht(proces)recht in de Algemene wet bestuursrecht, p. 5.

⁵³ “Klachtrecht”, vng.nl (zoek op *klachtrecht*).

⁵⁴ “Klacht indienen”, uwv.nl (zoek op *klacht indienen*).

onbeleefd ervaren door een klant. Anders gezegd is een zuivere klacht een uiting van ontevredenheid over een gedraging (van een medewerker) van het bestuursorgaan.⁵⁵ Het te kennen geven hiervan kan bijvoorbeeld door het opstellen en versturen van een klachtbrief, in deze klachtbrief zijn dan verder geen inhoudelijke aspecten opgenomen. Het raamwerk van een klachtbrief is opgenomen in bijlage 8 en een voorbeeld van een klachtbrief is opgenomen in bijlage 9. De klager kan zich bij het indienen van de klacht laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen op grond van artikel 2:1 Awb.

3.1.3 Klachtrecht

Ter verduidelijking van het klachtbegrip is verder ook gekeken naar artikel 9:1 Awb. In dit artikel is in lid 1 opgenomen dat “een ieder” klachtbevoegd is. Dit wil zeggen dat elke natuurlijke persoon en rechtspersoon een klacht kan indienen. Zo moeten ook in artikel 5 Gw onder “een ieder”, zowel natuurlijke personen als rechtspersonen worden verstaan. Er valt hierbij te denken aan burgers, ondernemingen, instellingen en maatschappelijke organisaties. Ook voor ambtenaren en zelfstandige bestuursorganen, zoals het UWV, staat het klachtrecht open en kunnen dus een klacht indienen.

3.1.4 Werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan

Daarnaast wordt in artikel 9:1 lid 2 Awb bepaald dat een gedraging van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursorgaan, wordt aangemerkt als een gedraging van dat bestuursorgaan. Hiermee wordt bedoeld dat bijvoorbeeld een gedraging van een medewerker van de gemeente wordt beschouwd als een gedraging van het bestuursorgaan zelf, in dit voorbeeld de gemeente.

3.1.5 Handelen

Verder moet de klacht betrekking hebben op een gedraging van een bestuursorgaan, omdat het om overheidshandelen moet gaan op grond van de Awb. De gedraging kan inhouden een feitelijke handeling alsmede een privaatrechtelijke rechtshandeling. Bij feitelijke handelen gaat het allereerst om menselijk handelen, hierbij maakt het niet uit of de handeling wel of niet gericht is op een rechtsgevolg. Het meest bekende voorbeeld is de onrechtmatige daad uit artikel 6:162 Burgerlijk Wetboek. Er is sprake van een onrechtmatige daad wanneer bijvoorbeeld een auto op een vrachtwagen botst waarbij geen sprake is van opzet. Het recht verbindt consequenties aan een ongeluk, zo moet iemand aansprakelijk worden gesteld en er moet schadevergoeding worden betaald. Deze gevolgen waren echter niet bedoeld of voorgenomen.⁵⁶ Daarnaast houdt een privaatrechtelijke rechtshandeling in dat er een handeling wordt verricht waarmee privaatrechtelijke rechtsgevolgen worden beoogd. Een voorbeeld van een privaatrechtelijke rechtshandeling is het sluiten van een overeenkomst.

Tot slot is de publiekrechtelijke rechtshandeling reeds in hoofdstuk 2 onder paragraaf 2.1.3 behandeld. Kort gezegd gaat het om een handeling van een overheidsorgaan. Naast het voorbeeld uit paragraaf 2.1.3, is een ander voorbeeld hiervan het verlenen of weigeren van een vergunning of het vaststellen van een wet of verordening.⁵⁷ Naast het handelen kan het ook gaan om een doen of nalaten van een bestuursorgaan zelf, zijn leden, ambtenaren of overige werknemers en onder zijn verantwoordelijkheid werkzame personen.

3.1.6 Behoorlijke behandeling

Ook wordt ten aanzien van het begrip klacht in artikel 9:2 Awb bepaald dat het bestuursorgaan zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van medewerkers die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn. Bij de behandeling van klachten wordt nagegaan of het betreffende bestuursorgaan zich behoorlijk dan wel op de juiste manier heeft gedragen

⁵⁵ “Betekenis klacht”, betekenis-definitie.nl (zoek op *klacht*).

⁵⁶ “Rechtshandeling” zakelijk.infonu.nl (zoek op *rechtshandeling*).

⁵⁷ “Rechtshandeling”, noorlandjuristen.nl (zoek op *rechtshandeling*).

tegenover de klager. In de MvT⁵⁸ wordt dit dan ook nader uitgewerkt. Artikel 9:2 Awb bevat de algemene verplichting om zorg te dragen voor een behoorlijke klachtbehandeling. Gezien de diversiteit van klachten die binnen kunnen komen is het niet gewenst om voor alle soorten van klachten nadere regels te stellen. Bestuursorganen kunnen het beste zelf beoordelen hoe in hun situatie de behandeling van klachten vorm moet krijgen. Als de klager ontevreden is over de afhandeling van zijn klacht dan kan diegene vervolgens een klacht indienen bij de Nationale ombudsman, indien deze bevoegd is om kennis te nemen van de klacht.

3.1.7 Geen rechtsmiddelen

Tot slot is een beslissing in het kader van de behandeling van een klacht geen besluit in de zin van artikel 1:3 lid 1 Awb. Een klachtprocedure is gericht op het verkrijgen van een oordeel of beslissing over het overheidshandelen, dit oordeel of deze beslissing is niet bindend. Tegen deze beslissing staat op grond van artikel 9:3 Awb geen beroep open. Gelet op het stelsel van de Awb staat hiertegen dus ook geen bezwaar open, aangezien eerst bezwaar moet worden gemaakt voordat beroep kan worden ingesteld.⁵⁹ Er kan dus verder geen andere procedure worden ingesteld tegen de afwikkeling van een klacht, dit betekent dat hiertegen geen rechtsmiddelen ontstaan.

3.2 Vereisten voor een klacht op grond van de Awb

De wetgever heeft in hoofdstuk 9 van de Awb een aantal eisen opgenomen voor een klachtbrief. De klacht is in beginsel vormvrij en kan dus zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend. Wanneer de klacht schriftelijk wordt ingediend moet wel worden voldaan aan de wettelijke vereisten uit artikel 9:4 Awb. In lid 1 van dit artikel worden de artikelen 9:5 tot en met 9:12 Awb van overeenkomstige toepassing verklaard. Dit betekent dat de behandelingsplicht conform de artikelen 9:5 tot en met 9:12 Awb geldt indien aan alle vereisten uit artikel 9:4 Awb is voldaan.

3.2.1 Wettelijke vereisten klachtbrief

De wet stelt dus een aantal vereisten aan een klachtbrief, deze eisen zijn wel beperkt. Allereerst wordt in artikel 9:4 lid 1 Awb de eis gesteld dat het moet gaan om een gedraging die gericht is tegen de klager. De klager is dus (volgens zijn of haar beleving) onheus bejegend en daarover wordt een klacht ingediend. Daarnaast staan in artikel 9:4 lid 2 Awb de verdere eisen van een klachtbrief opgesomd. De klachtbrief dient ondertekend te zijn op grond van lid 2 van dit artikel. Dit houdt in dat een handtekening op de klachtbrief moet staan. Vervolgens wordt in sub a van lid 2 de naam en het adres van de indiener als eis genoemd. De klachtbrief dient dus een naam en adres te bevatten. Verder moet de klachtbrief op grond van sub b van lid 2 een dagtekening bevatten. De dagtekening houdt in dat een datum wordt vermeld op de klachtbrief. Tot slot wordt in sub c van lid 2 een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is ingediend genoemd. Er moet dus omschreven worden tegen welke gedraging de klacht is gericht. De gronden waarop de klacht berust behoeven echter niet te worden vermeld. Ook de persoon die de klager onheus zou hebben bejegend hoeft niet te worden benoemd in de klachtbrief. De wetgever heeft hiermee het informele karakter van de regeling zeker willen stellen.

In de MvT⁶⁰ wordt toegelicht dat indien de klachtbrief niet voldoet aan de eisen van lid 2 of indien de klachtbrief niet gericht is op een gedraging die tegen de klager is gericht dan heeft dit tot gevolg dat er geen verplichting bestaat voor het bestuur om de klachtenprocedure uit afdeling 9.1.1. van de Awb te volgen. Dit neemt niet weg dat het bestuursorgaan moet zorgen voor een behoorlijke behandeling van de klacht overeenkomstig artikel 9:2 Awb. Dit kan er toe leiden dat de klager in de gelegenheid wordt gesteld om zijn of haar klachtbrief

⁵⁸ Kamerstukken II 1997/98, 25837, nr 3, p. 13 (MvT).

⁵⁹ Kamerstukken II 1997/98, 25837, nr 3, p. 14 (MvT).

⁶⁰ Kamerstukken II 1997/98, 25837, nr 3, p. 15 (MvT).

aan te vullen. Indien daarna nog niet aan alle vereisten van artikel 9:4 lid 2 Awb wordt voldaan dan geldt onverminderd de behandelingsplicht.

Artikel 6:5 lid 3 Awb wordt van overeenkomstige toepassing verklaard op grond van artikel 9:4 lid 3 Awb. In lid 3 van artikel 6:5 Awb wordt bepaald dat indien het bezwaarschrift in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar noodzakelijk is dan dient de indiener zorg te dragen voor een vertaling. Deze bepaling is van overeenkomstige toepassing in de klachtenprocedure, dit betekent dat de klager dus dient te zorgen voor een vertaling wanneer dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de klachtbrief. De verantwoordelijkheid voor een vertaling wordt bij de klager weggelegd.⁶¹

3.3 Algemene klachtprocedure op grond van de Awb

De klachtenprocedure uit de Awb is zodanig ingericht dat deze uiteenlopende vormen van behandeling mogelijk maakt. Variërend van een eenvoudige telefonische afdoening tot het doorlopen van een formele procedure. De bepalingen over de behandeling van klachtbrieven zijn te vinden onder titel 9.1, afdeling 9.1.2 van de Awb. De procedure wordt hieronder verder besproken.

3.3.1 Klachtenprocedure

Wanneer de klachtbrief is ingediend, bevestigt het bestuursorgaan de ontvangst hiervan schriftelijk op grond van artikel 9:6 Awb. De behandeling van de klacht geschiedt door een persoon die niet betrokken is geweest bij de gedraging waarop de klacht betrekking heeft, zo wordt in artikel 9:7 lid 1 Awb bepaald. Vervolgens wordt in lid 2 van artikel 9:7 Awb bepaald dat lid 1 van datzelfde artikel niet van toepassing is indien de klacht betrekking heeft op een gedraging van het bestuursorgaan zelf dan wel de voorzitter of een lid van het bestuursorgaan.

Op grond van artikel 9:8 lid 1 Awb is het bestuursorgaan niet verplicht om de klacht te behandelen indien de klacht betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend en die is behandeld volgens de artikelen 9:4 Awb en volgende;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. waartegen door de klager bezwaar gemaakt had kunnen worden,
- d. waartegen door de klager beroep kan worden ingesteld, tenzij die gedraging bestaat uit het niet tijdig nemen van een besluit, of beroep kon worden ingesteld;
- e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een bestuursrechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
- f. zolang ter zake 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 ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.

Op grond van lid 2 van artikel 9:8 Awb is het bestuursorgaan ook niet verplicht de klacht te behandelen wanneer het belang van de klager of de ernst van de gedraging te gering is. Op grond van lid 3 van dit artikel wordt de klager zo spoedig mogelijk in kennis gesteld van het niet in behandeling nemen van de klacht. Zo spoedig mogelijk is de uiterste termijn van vier weken. Deze termijn is overeenkomstig de termijn voor het bekendmaken van het besluit om een aanvraag niet in behandeling te nemen welke in artikel 4:5 lid 4 Awb is opgenomen.⁶² Verder is artikel 9:12 lid 2 Awb van overeenkomstige toepassing, dit betekent dat bij deze kennisgeving wordt vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen.

⁶¹ *Kamerstukken II 1997/98, 25837, nr 3, p. 15 (MvT).*

⁶² *Kamerstukken II 1997/98, 25837, nr 3, p. 19 (MvT).*

Artikel 9:9 Awb vermeldt vervolgens dat aan degene waartegen de klacht is gericht een afschrift van de klachtbrief wordt toegezonden alsmede de daarbij meegezonden stukken.

Het bestuursorgaan stelt de klager en de persoon waarop de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, zo is in artikel 9:10 lid 1 Awb opgenomen. Dit artikel bevat het beginsel van hoor en wederhoor.⁶³ Daarbij vormt de hoorplicht een essentieel onderdeel van de (schriftelijke) klachtenprocedure, zo vermeld de MvT van de Awb.⁶⁴ Ook de Nationale ombudsman gaat daarvan uit.⁶⁵ In lid 2 van dit artikel wordt bepaald dat van het horen kan worden afgezien indien de klacht kennelijk ongegrond is, indien de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord of wanneer de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van dit recht.

Het bestuursorgaan handelt de klacht binnen zes weken af, zo bepaald artikel 9:11 lid 1 Awb. In lid 2 van dit artikel wordt bepaald dat het bestuursorgaan de afhandeling kan verdagen voor ten hoogste vier weken, dan wordt de klacht dus binnen tien weken na ontvangst van de klachtbrief afgehandeld. Er wordt schriftelijk mededeling gedaan van de verdaging aan de klager en aan de persoon aan wie de klacht is gericht. Op grond van lid 3 is verder uitstel mogelijk voor zover de klager daar schriftelijk mee instemt.

Tot slot wordt in artikel 9:12 Awb bepaald dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk en gemotiveerd in kennis stelt van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht. Ook van het oordeel en de eventuele conclusies die daaraan zijn verbonden wordt de klager in kennis gesteld, zo is in lid 1 van dit artikel bepaald. Op grond van lid 2 wordt bij de kennisgeving vermeld bij welke ombudsman en binnen welke termijn de klager vervolgens een verzoekschrift kan indienen, zoals eerder is aangehaald in deze paragraaf. Op grond van artikel 9:12a Awb draagt het bestuursorgaan zorg voor de registratie van de ingediende schriftelijke klachten en de geregistreerde klachten worden jaarlijks gepubliceerd.

3.3.2 Hoedanigheid Nationale ombudsman

In de Awb staan onder titel 9.2 bepalingen opgenomen over klachtbehandeling door een ombudsman. In artikel 9:17 Awb staat onder sub a opgenomen dat onder een ombudsman, de Nationale ombudsman wordt verstaan, zo wordt ook in dit onderzoeksrapport onder de ombudsman verstaan, de Nationale ombudsman. Naast de bepalingen uit de Awb is sinds 1981 de Wet Nationale ombudsman (hierna: WNo) van kracht en sinds 1999 staat de functie van de Nationale ombudsman ook in de Gw.

De functie van Nationale ombudsman zelf wordt door één persoon uitgevoerd. Sinds 31 maart 2015 is mr. R.F.B. (Reinier) van Zutphen beëdigd tot Nationale ombudsman. De Tweede Kamer benoemt de Nationale ombudsman.⁶⁶ De beëdiging is voor een termijn van zes jaar.⁶⁷ De Nationale ombudsman beschikt daarbij over een bureau om hem te ondersteunen, zo wordt in artikel 11 lid 1 WNo bepaald. Het bureau van de Nationale ombudsman is een onpartijdig en onafhankelijk bureau en de Nationale ombudsman moet zijn taken ook onafhankelijk en onpartijdig kunnen uitvoeren.

Wat de Nationale ombudsman wel en niet mag doen ligt vast in de Awb in de artikelen 9:17 tot en met 9:36. De Nationale ombudsman doet in ieder geval onderzoek naar aanleiding van klachten van burgers, in dit onderzoek heeft de ombudsman veel bevoegdheden. In artikel 78a lid 1 Gw staat verder nog opgenomen dat de Nationale ombudsman op verzoek of uit

⁶³ Brochure "Intern klachtrecht", vindplaats: *intranet UWV*.

⁶⁴ "Artikel 9:10 Awb", *pgawb.nl*, MvT.

⁶⁵ N.o. 30 juni 1989, AB 1990, 308

⁶⁶ "Organisatie", *nationaleombudsman.nl* (zoek op *organisatie 18 juni 2014*).

⁶⁷ "Ambtsdragers", *nationaleombudsman.nl* (zoek op *ambtsdragers*).

eigen initiatief het gedrag van de overheid onderzoekt.⁶⁸ Dit is overeenkomstig de bepalingen uit de Awb. Zo heeft een ieder op grond van artikel 9:18 lid 1 Awb namelijk het recht om bij de ombudsman schriftelijk te verzoeken een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens hem of een ander heeft gedragen. Daarbij is de ombudsman bevoegd om op grond van artikel 9:26 Awb uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een bestuursorgaan zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen.

De Nationale ombudsman is wel een voorziening in de “tweede lijn”, dit betekent dat de klager eerst gebruik moet maken van de klachtenregeling bij de overheidsinstantie zelf. De instantie moet eerst zelf de kans krijgen om de klacht (naar tevredenheid) op te lossen. Wanneer de klager er samen met de overheidsinstantie niet uitkomt dan kan diegene pas naar de Nationale ombudsman gaan. Dit wordt in artikel 9:19 lid 1 en artikel 9:20 Awb bekrachtigd. Hoe het UWV als instantie zelf klachten behandeld wordt in de volgende paragraaf behandeld.

3.4 Behandeling klachten

Voor de beantwoording van deze deelvraag over de afhandeling van klachten is het Klachtenreglement UWV 2009 (hierna: Klachtenreglement) en het Klachtenbeleid UWV 2009 bekeken. Daarnaast is er een semigestructureerd interview gehouden met een Rka van district Zuidwest. Het verslag van dit interview geeft weer hoe klachten worden behandeld binnen het UWV in district Zuidwest en is opgenomen in bijlage 10.

Relevante wet- en regelgeving zijn naast elkaar gelegd, hieruit zijn de verschillen tussen de Awb en de reglementen van het UWV naar voren gekomen. Vervolgens is bekeken of en zo ja, in hoeverre de Nationale ombudsman invloed heeft op het UWV.

3.4.1 UWV eisen

Het UWV stelt naast de eisen uit artikel 9:4 lid 2 Awb een aantal andere eisen. Op de website van het UWV⁶⁹ wordt namelijk vermeld dat er in een klachtbrief aangegeven wordt om welke vestiging, afdeling en eventueel om welke medewerker(s) het gaat. In de brief wordt geschreven wat er is gebeurd en ook waarom iemand niet tevreden is over de dienstverlening van het UWV. Daarbij wordt ook gesteld dat in de brief vermeld moet worden of de klant een reactie wil ontvangen of niet. Wanneer er niet om een reactie wordt gevraagd dan wordt de klacht enkel gebruikt om de dienstverlening van het UWV te verbeteren. Indien er wel een reactie wordt verlangd dan wordt gevraagd of de klant kan aangeven wat volgens hem of haar de oplossing is voor het probleem. Hierbij kan gedacht worden aan het aanbieden van excuses.

3.4.2 Klachtafhandeling door het UWV

In de toelichting van het Klachtenreglement is opgenomen dat het reglement in belangrijke mate is geïnspireerd door hoofdstuk 9 van de Awb. Het Klachtenreglement en de Awb zijn nagenoeg hetzelfde en sluiten dus nauw op elkaar aan. Er zijn dus veel overeenkomsten te vinden tussen de bepalingen uit de Awb en het Klachtenreglement, deze behoeven dus niet speciaal benoemd te worden. Om deze reden is in de volgende paragraaf de nadruk gelegd op de verschillen tussen wet- en regelgeving.

3.4.3 Verschil in definitie

In artikel 1 sub c Klachtenreglement is opgenomen dat onder een klacht wordt verstaan, iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) UWV. De Awb geeft voor het begrip klacht echter geen definitie, zoals reeds is besproken in paragraaf 3.1.1 van dit hoofdstuk. Daarnaast is “iedere uiting” ruim

⁶⁸ “Achtergrond”, nationaleombudsman.nl (zoek op *achtergrond 9 juli 2014*).

⁶⁹ “Klacht indienen”, uwv.nl (zoek op *klacht indienen*).

geformuleerd, het is zo ruim geformuleerd dat het zelfs bijvoorbeeld al zou kunnen gaan om een “kwade blik”.

3.4.4 Vertaling

In artikel 4 lid 2 Klachtenreglement is opgenomen dat indien de klacht in een vreemde taal is opgesteld en een vertaling voor een goede behandeling van de klacht noodzakelijk is, zorgt UWV voor een vertaling. In artikel 9:4 lid 3 Awb en artikel 6:5 lid 3 Awb is echter opgenomen dat de indiener van een klacht zorg draagt voor een vertaling indien dit noodzakelijk is voor de goede behandeling van de klacht. De klager dient dus op grond van de Awb zorg te dragen voor een vertaling maar op grond van het Klachtenreglement dient het UWV te zorgen voor een vertaling. Hier spreken wet- en regelgeving elkaar dus tegen.

3.4.5 Termijn voor niet in behandeling nemen

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 op grond van artikel 9 lid 3 Klachtenreglement. In artikel 9:8 lid 3 Awb wordt echter de termijn genoemd van uiterlijk binnen vier weken de klager in kennis te stellen, ook hier spreken de bepalingen uit de Awb en het Klachtenreglement elkaar tegen.

3.4.6 Hoorplicht

Artikel 11 lid 2 Klachtenreglement noemt twee redenen wanneer van het horen van de klager kan worden afgezien, deze komen overeen met de redenen genoemd onder sub a en sub b van artikel 9:10 lid 2 Awb. Echter wordt in de Awb een derde reden genoemd, deze is weggelaten in het Klachtenreglement. Sub c noemt namelijk als reden dat van het horen kan worden afgezien indien de klager niet binnen een door het bestuursorgaan gestelde redelijke termijn verklaart dat hij gebruik wil maken van het recht te worden gehoord. Hier is de Awb uitgebreider dan het Klachtenreglement.

3.4.7 Toevoegingen in het Klachtenreglement

Hieronder worden kort de toevoegingen gegeven die in het Klachtenreglement zijn opgenomen door het UWV.

Allereerst is in artikel 2 lid 3 Klachtenreglement opgenomen dat een klant geen nadelige hinder ondervindt bij het indienen van een klacht. Deze bepaling is een toevoeging in het Klachtenreglement want in de Awb is deze of een overeenkomstige bepaling niet opgenomen.

Ook de bepaling uit artikel 5 lid 2 Klachtenreglement is een toevoeging. In dit artikel wordt bepaald dat aan de klager schriftelijk wordt medegedeeld dat UWV er vanuit gaat dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Ook deze bepaling is niet in de Awb opgenomen.

Daarnaast is in het Klachtenreglement in artikel 6 lid 1 de toevoeging opgenomen dat het UWV de ontvangst van de klacht schriftelijk bevestigt binnen drie werkdagen. In de Awb in artikel 9:6 is geen specifieke termijn opgenomen voor het versturen van de ontvangstbevestiging, de termijn van drie werkdagen is dus ook een toevoeging.

Daarbij is ook in lid 2 van dit artikel toegevoegd wat in de ontvangstbevestiging moet worden vermeld. Ook lid 3 en lid 4 van artikel 6 zijn toevoegingen op de Awb, dit wordt dan ook bevestigd in de toelichting van het Klachtenreglement.

Ten slotte is artikel 13 lid 1 Klachtenreglement een toevoeging op de Awb. Deze toevoeging houdt in dat het UWV na ontvangst van een ontvankelijk bevonden klacht, een deugdelijk onderzoek instelt naar de feiten van het probleem in de dienstverlening waarover geklaagd wordt.

3.4.8 Onderzoek van de Nationale ombudsman

Eerder kwam al aan bod dat de Nationale ombudsman onderzoek doet naar aanleiding van binnenkomende klachten over bestuursorganen. Aan de hand van dit onderzoek beoordeelt de ombudsman of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid al dan niet behoorlijk heeft gedragen, zo is opgenomen in artikel 9:27 lid 1 Awb. Wanneer een onderzoek is afgesloten, stelt de ombudsman een rapport op, waarin zijn bevindingen en oordeel worden gegeven, dit wordt in artikel 9:36 lid 1 Awb bepaald. Hierbij neemt de ombudsman artikel 10 Wet openbaarheid van bestuur (hierna: WOB) in acht. In dit artikel wordt bepaald in welke gevallen, welke informatie wel of niet mag worden verstrekt.

3.4.9 Aanbeveling van de Nationale ombudsman

Op grond van artikel 9:36 lid 3 Awb zendt de ombudsman vervolgens het door hem opgestelde rapport naar het betrokken bestuursorgaan, de verzoeker en naar degene op wiens gedraging het verzoek betrekking heeft. Wanneer de Nationale ombudsman aan het bestuursorgaan een aanbeveling doet in dit rapport (zoals in artikel 9:27 lid 3 Awb omschreven) deelt het bestuursorgaan binnen een redelijke termijn aan de ombudsman mede op welke wijze aan de aanbeveling gevolg zal worden gegeven. Indien het bestuursorgaan overweegt om de aanbeveling niet op te volgen dan deelt het bestuursorgaan dat aan de ombudsman mee met de daarbij behorende redenen, zo wordt in artikel 9:36 lid 4 Awb bepaald.

3.4.10 Invloed van de Nationale ombudsman

De overheidsinstantie waar de klacht over gaat bepaalt dus zelf wat zij met het oordeel van de Nationale ombudsman doet. Het oordeel van de ombudsman is dus anders dan de uitspraak van een rechter. Een uitspraak van een rechter is namelijk bindend en uitspraken van de Nationale ombudsman kunnen verder niet afgedwongen worden. De ombudsman moet het dus hebben van zijn gezag, dat gezag wordt vooral bepaald door de kwaliteit van het werk dat hij verricht. Een zorgvuldig onderzoek naar de feiten, een correct onderbouwde en overtuigende beoordeling en een leesbare rapportage dragen hieraan bij.

Gekeken naar een recente rapportage over een pandverbod van de Nationale ombudsman die betrekking heeft op het UWV⁷⁰, heeft het UWV aan de hand van die rapportage informatie op de website geplaatst over de manier waarop gereageerd wordt op agressief gedrag van klanten. In dit geval heeft het UWV dus aanpassingen gedaan aan de hand van het oordeel van de Nationale ombudsman. Hierin heeft de Nationale ombudsman dus invloed uitgeoefend op het UWV. Op deze manier kan de ombudsman op meerdere onderwerpen invloed uitoefenen. Zo ook wanneer een onderzoek zou worden ingesteld naar de behandeling van klachten binnen het UWV. Het is mogelijk dat naar aanleiding van het oordeel van de Nationale ombudsman, het UWV hierin ook aanpassingen zal doorvoeren. De ombudsman kan dus ook wel degelijk invloed hebben op de klachtenafhandeling van het UWV. Hoe dan verder een gevolg wordt gegeven aan de aanbevelingen en het oordeel van de ombudsman is aan het UWV zelf.

⁷⁰ "Pand verbod UWV", nationaleombudsman.nl (zoek op *pandverbod UWV*).

4. Onderscheid klachten en bezwaarschriften

Uit de voorgaande hoofdstukken van dit onderzoeksrapport is de theorie rondom bezwaarschriften en klachten besproken. In dit hoofdstuk komt de praktijk aan bod, er wordt namelijk antwoord gegeven op de vraag hoe binnen het UWV een onderscheid wordt gemaakt tussen een klacht en een bezwaarschrift.

In dit hoofdstuk wordt allereerst het belang van het maken van onderscheid tussen een klacht en een bezwaarschrift besproken, daarnaast is bekeken in hoeverre het UWV een onderscheid maakt tussen een klacht en een bezwaarschrift, vervolgens wordt besproken hoe klachten met inhoudelijke aspecten worden behandeld binnen het UWV en tot slot wordt ingegaan op de vraag of de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten in overeenstemming is met geldende wet- en regelgeving.

4.1 Belang van het onderscheid tussen een klacht en een bezwaarschrift

In voorgaande hoofdstukken is al aan bod gekomen dat voor een klacht en een bezwaarschrift een andere definitie en andere procedure is opgenomen in de Awb. Om het onderscheid tussen een klacht en een bezwaarschrift helder te krijgen wordt er eerst gekeken naar het belang van het maken van dit onderscheid.

4.1.1 De bedoeling van de indiener

Indien een belanghebbende bij een bestuursorgaan een brief indient waarbij bezwaar wordt gemaakt tegen een gedraging, zal dit, mits het voldoet aan de wettelijke eisen van artikel 6:5 Awb, als een bezwaarschrift moeten worden beschouwd. Het object van een klacht is volgens de voorgestelde klachtregeling een gedraging. Een gedraging kan ook een besluit omvatten.⁷¹ Door het indienen van een bezwaarschrift zal het bestuursorgaan overgaan op het maken van een heroverweging van het besluit waartegen bezwaar is ingediend. De indiener van het bezwaarschrift kan echter een andere bedoeling hebben. Het kan voorkomen dat de indiener het eens is met het genomen besluit, maar ontevreden is over bijvoorbeeld de manier waarop dit besluit is voorbereid of gemotiveerd. Hierover wordt dan een klacht ingediend. Het bestuursorgaan zal in dit geval dus moeten beseffen dat de bedoeling van de indiener is om een klacht in te dienen en niet een bezwaarschrift, ook al leek het in eerste instantie te gaan om een bezwaarschrift. Er mag dan ook niet te snel door het bestuursorgaan worden aangenomen dat er geen heroverweging van het besluit wordt gewenst door de indiener.

De indiener zal zich vervolgens bewust moeten zijn van de consequentie van zijn of haar keuze, want afhankelijk van de bedoeling en dus de keuze van de indiener wordt de klacht- of de bezwaarschriftprocedure gevolgd. Om een helder onderscheid te kunnen maken moet vanuit het bestuursorgaan dus een duidelijk inzicht zijn van wat het doel is van de indiener, is het de bedoeling om bezwaar te maken tegen een besluit of om aan te geven dat er sprake is van onheuse bejegening.

4.1.2 Beperken van de rechtsgang

Wanneer het onderscheid tussen een klacht en een bezwaarschrift namelijk niet of onvoldoende wordt gemaakt dan betekent dit allereerst dat de inhoudelijke aspecten uit een klacht niet als bezwaren worden herkend. Dit houdt in dat de klacht zelf wel wordt behandeld maar de inhoudelijke aspecten die in de klacht zitten worden niet of niet juist behandeld. De klacht wordt dus als het ware als een zuivere klacht beschouwd en op die manier ook behandeld en afgedaan. Met de inhoudelijke aspecten wordt niets gedaan, omdat deze niet worden herkend. Het gevolg hiervan is dat de bezwaarschriftprocedure niet aan bod komt. Hierdoor wordt het recht om naar de rechter te gaan ontnomen. Zoals eerder aangehaald in

⁷¹ “Artikel 6:5 Awb”, pgawb.nl, MvT.

hoofdstuk 2 onder paragraaf 2.3.8, loopt de bezwaarschriftprocedure namelijk over in de beroepsprocedure en vindt behandeling bij een rechter plaats vanaf de beroepsprocedure. Wanneer de bezwaarschriftprocedure in eerste instantie al niet wordt doorlopen, door het niet herkennen van de inhoudelijke aspecten, zal de beroepsprocedure niet aan bod komen. Hierdoor is er geen kans op behandeling door de bestuursrechter. Het stelsel dat dus doorlopen moet worden om een bepaald recht te verwezenlijken bij de rechter wordt belemmerd.⁷² De rechtsgang naar de rechter zal dus niet worden gemaakt en daarom is het van belang dat het bestuursorgaan een duidelijk onderscheid maakt tussen een klacht en een bezwaarschrift.

Daarnaast moet de indiener beseffen dat bij de keuze voor de klachtenprocedure een vervolgprocedure bij de bestuursrechter in het algemeen ook niet meer mogelijk zal zijn. Aangezien de klachtenprocedure uitmondt bij de Nationale ombudsman en de termijn voor het instellen van bezwaar en of beroep ondertussen verstrijkt. Het kan voorkomen dat wanneer de klacht daadwerkelijk afgehandeld is, de termijn voor het indienen van bezwaar of beroep inmiddels is verlopen. De bezwaarschriftprocedure staat dan niet meer open en daarmee is de mogelijkheid om uiteindelijk eventueel naar de bestuursrechter te gaan ook verkeken.

4.1.3 Klacht indienen en bezwaar staat niet meer open

Indien een klacht wordt ingediend nadat de termijn voor het indienen van bezwaar al is verstreken, is artikel 9:8 lid 1 sub c Awb van toepassing. Het is namelijk niet de bedoeling dat de klachtenprocedure oneigenlijk wordt gebruikt door degenen die te laat zijn met het indienen van een bezwaarschrift. Om dit te voorkomen is dus in lid 1 sub c van artikel 9:8 Awb bepaald dat de klacht niet meer door het bestuursorgaan behandeld dient te worden, als deze na afloop van de bezwaartermijn wordt ingediend. Het bestuursorgaan is dus niet verplicht een klacht te behandelen indien de klacht gaat over een gedraging waartegen bezwaar had kunnen worden gemaakt.⁷³ Het doel hiervan is dus om te voorkomen dat de klachtenprocedure oneigenlijk wordt gebruikt. Het is dus van belang dat wordt nagegaan om wat voor gedraging de klacht gaat.

4.1.4 Klacht indienen en bezwaar staat nog wel open

Het is ook mogelijk dat zowel een klacht als een bezwaarschrift worden ingediend. Wanneer de termijn voor het indienen van bezwaar nog wel openstaat dan moet de klacht in behandeling worden genomen door het bestuursorgaan en is in beginsel een gecombineerde behandeling van klachtbrief en bezwaarschrift mogelijk. Klacht en bezwaar kunnen dus tegelijk worden behandeld.⁷⁴ Het bestuursorgaan kan de klacht volgens dezelfde procedure behandelen als het bezwaarschrift. De regeling van klachtbehandeling is zodanig opgezet dat het volgen van de regels voor de bezwaarschriftprocedure tevens aan de eisen voor klachtbehandeling tegemoet kan komen, indien hierbij wel de artikelen 9:9 en 9:10 Awb in acht worden genomen en het bestuursorgaan ook op de klacht beslist.

4.1.5 Doorkruising van de bezwaarschriftprocedure

Verder kan het zijn dat wanneer de inhoudelijke aspecten niet worden herkend, de klantadviseur (hierna: KA), voorheen klachtenambassadeur, in de klachtenprocedure bijvoorbeeld een toezegging doet of een BOB neemt. Wanneer dit het geval is, is er allereerst sprake van schending van het vertrouwensbeginsel. Dit is een algemeen beginsel van behoorlijk bestuur. Deze beginselen zijn ontstaan om de gedragsregels van de overheid ten opzichte van de burger te regelen. Het beginsel houdt in dat een burger erop moet kunnen vertrouwen dat een bepaalde toezegging van een bestuursorgaan ook wordt

⁷² "Rechtsgang", wetenschap.infonu.nl (zoek op *rechtsgang*).

⁷³ "Artikel 9:8 Awb", pgawb.nl, MvT.

⁷⁴ "Artikel 9:9 Awb", pgawb.nl, MvT.

nagekomen.⁷⁵ Wanneer bijvoorbeeld een toezegging wordt gedaan in de klachtenprocedure dan moet de indiener er dus van uit kunnen gaan dat dit wordt nagekomen. Het moet wel gaan om een toezegging die is gedaan door het bevoegde bestuursorgaan.

Daarnaast gaat de KA hierdoor als het ware op de stoel van een MB zitten. Dit zorgt voor doorkruising van de bezwaarschriftprocedure. De MB kan namelijk geen BOB meer uitdoen, omdat er in de klachtenprocedure al een BOB is genomen. Hierdoor zal de indiener van de klacht gelijk door moeten naar de beroepsprocedure, terwijl de bezwaarschriftprocedure eigenlijk nog niet is doorlopen. Dit houdt in dat de bezwaarschriftprocedure dus doorkruist wordt. Hierdoor vindt geen goede heroverweging plaats van de primaire beslissing.

Het maken van onderscheid tussen klacht en bezwaar is dus van belang om te verwezenlijken dat klachten met inhoudelijke aspecten op een juridisch correcte wijze worden afgehandeld. Wanneer dit namelijk niet wordt gedaan kan er sprake zijn van belemmering van de rechtsgang en of doorkruising van de bezwaarschriftprocedure.

4.1.6 Praktijkonderzoek

Om te weten te komen hoe het UWV er daadwerkelijk voor kan zorgen dat klachten met inhoudelijke aspecten op een juridisch correcte wijze worden behandeld, moet eerst bekend zijn hoe op dit moment klachten met inhoudelijke aspecten worden behandeld. De afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten is onderzocht door middel van praktijkonderzoek. Alle informatie voor het praktijkonderzoek is gehaald uit het KAS, zoals eerder is aangehaald in hoofdstuk 1 onder paragraaf 1.6.

4.1.7 Klachtenanalyse

Voor het praktijkonderzoek zijn de vestigingen Breda en Rotterdam onderzocht. Er is in eerste instantie bekeken hoeveel klachten in totaal binnen zijn gekomen op de afdeling B&B in 2017 bij locaties Breda en Rotterdam. In totaal zijn er tot en met oktober 2017 in Breda 16 klachten binnengekomen, deze lopen tot en met oktober 2017 en in Rotterdam zijn 21 klachten binnengekomen, deze lopen tot en met juli 2017.

Aangezien het aantal klachten uit Breda niet toereikend bleek te zijn, is locatie Rotterdam betrokken bij het onderzoek. De keuze is op Rotterdam gevallen omdat deze twee locaties onder hetzelfde district vallen. Vervolgens is de verdeling gemaakt om 15 klachten van locatie Breda te bekijken en 15 klachten van locatie Rotterdam, hierdoor is het representatieve aantal van 30 klachten geanalyseerd. Dit aantal is ten opzichte van het totale aantal binnengekomen klachten (tot en met oktober 2017) in Breda en Rotterdam een representatief aantal klachten om te analyseren, in totaal zijn namelijk 37 klachten binnengekomen.

Het gaat om klachten die behandeld en beantwoord zijn in het afgelopen jaar, dus vanaf januari 2017. Het komt voor dat een klacht eind 2016 is ingediend bij het UWV maar de afhandeling van die klacht in 2017 heeft plaatsgevonden. Zo is er bijvoorbeeld een klachtbrief van december 2016, deze klacht is echter afgehandeld in januari 2017 en valt daarmee dus binnen de reikwijdte van dit onderzoek.

De klachtenanalyse is weergegeven in een schematisch overzicht wat is opgenomen in bijlage 11. Per klacht is een tabel ingevuld, hiermee is iedere klacht overzichtelijk weergegeven. Per klacht is allereerst gekeken naar de klachtsoort, daarna is omschreven wat de klacht is, vervolgens is bekeken of het gaat om een zuivere klacht of dat er inhoudelijk aspecten te vinden zijn in de klacht. Daarna is de afhandeling van de klacht omschreven en of deze afhandeling conform de Awb is gegaan. Tot slot wordt er per klacht nog een toelichting gegeven.

⁷⁵ "Vertrouwensbeginsel", rechtspraak.nl, (zoek op *begrippen in de rechtspraak*).

4.1.8 Uitleg bij de klachtenanalyse

Het bovenstaande wordt nader toegelicht ter verduidelijking van de bovengenoemde klachtenanalyse. Om te beginnen heeft iedere klacht een nummer gekregen. Hierbij is begonnen met nummer 1 voor de klachten uit Breda en vervolgens is met de nummering doorgegaan bij de klachten uit Rotterdam.

De klachtsoort die in het schema wordt weergegeven is de klachtsoort zoals UWV die heeft toebedeeld aan de klacht. Deze informatie is letterlijk uit het KAS overgenomen.

Vervolgens is omschreven wat de klacht is, hierbij zijn zoveel mogelijk de woorden van de indiener van de klacht gebruikt. De klacht zelf is regelmatig letterlijk overgenomen in het schema, deze zinnen of teksten zijn dan tussen aanhalingstekens geplaatst. Hiervoor is gekozen om zo goed mogelijk weer te geven wat de indiener voor klacht heeft en waar het de klager dus daadwerkelijk om gaat. Bij de omschrijving van de klacht is ook de verwachting, het verzoek of de wens van de indiener weggezet indien deze bekend is.

Er is per klacht bekeken of het gaat om een zuivere klacht, indien hier “ja” op wordt geantwoord dan houdt dit in dat de klacht enkel klachtaspecten bevat, zoals eerder in paragraaf 3.1.2 van hoofdstuk 3 is uitgelegd. Daarna is per klacht gekeken of er inhoudelijke aspecten terug te vinden zijn in de klacht. Indien hier sprake van is, wordt direct aangegeven bij dit onderdeel wat het inhoudelijke aspect is.

In het geval dat een klager tijdens de klachtenprocedure meerdere klachtbrieven verstuurd, zijn alle klachtbrieven als één klacht beschouwd. Dus wanneer na het versturen van de eerste klachtbrief nog meer brieven volgen die gaan over de klacht, dan zijn deze brieven dus als aanvulling op de klacht beschouwd en daarom wordt dit gezien als één klacht.

Een voorbeeld hiervan is klacht met klachtnummer 4. Hier worden meerdere (klacht)brieven verstuurd door de klager. In de eerste brief wordt de klacht vermeld, het gaat in eerste instantie dan ook om een zuivere klacht. De tweede brief die wordt verstuurd door de klager is een melding van het feit dat de reactie op de eerste klachtbrief lang uitblijft. Vervolgens wordt er nog een derde brief verstuurd door desbetreffende klager. In deze derde brief wordt aangegeven dat er geen onderzoek is geweest voor en na de hoorzitting en dat verschillende partijen niet benaderd zouden zijn. Deze drie brieven zijn dan ook als één klacht beschouwd.

Voor de afhandeling van de klacht is gekeken naar alle beschikbare en bruikbare informatie uit het KAS. Wat in het KAS over de afhandeling van de klacht te vinden is, is weggezet in het schema. Hierbij hoort ook de afhandeling van de klacht conform de Awb. Er is eerst gekeken naar het feit of er een duidelijk onderscheid is tussen klacht en bezwaar. Daarna is bekeken of de klacht op de juiste wijze is afgehandeld. Hierbij valt te denken aan dat er wordt nagegaan of er geen inhoudelijke beantwoording op de klacht is gegeven en of de KA zich dus beperkt heeft tot beantwoording van de klacht zelf.

Als laatste is in het schema bij de toelichting een korte (tussen)conclusie weergegeven en zijn eventuele bijzonderheden vermeld. Hier is in het kort omschreven wat van belang is voor de beantwoording van deze deelvraag.

Tot slot is het van belang om te vermelden dat in de klachtenanalyse niet specifiek is benoemd of het om de Cka of om de Rka gaat omdat niet duidelijk uit het KAS blijkt of het om de Cka of om de Rka ging. Hierom is in het schema altijd de KA weggezet. Verder zijn er geen namen of andere persoonsgegevens genoemd in het schema, dit in verband met de privacy van alle betrokkenen. In het schema wordt degene die de klacht heeft ingediend en dus klaagt bij het UWV (dit kan ook een werkgever zijn) klant genoemd.

4.2 Onderscheid tussen klachten en bezwaarschriften

Er is antwoord gegeven op de vraag waarom het maken van onderscheid tussen klacht en bezwaar van belang is en nu wordt in deze paragraaf bekeken hoe binnen het UWV onderscheid wordt gemaakt tussen klachten en bezwaarschriften. Voor de beantwoording van deze vraag is onder andere een gesprek gevoerd met, mevrouw Ruiter, een medewerkster van de administratie en de Rka, de heer Meerman.

4.2.1 Beschrijving van het proces

Een bezwaarschrift komt allereerst terecht bij de administratie van de afdeling B&B. Een medewerkster van de administratie checkt bij de “intake” van een bezwaarschrift globaal of de binnengekomen brief voldoet aan de vereisten voor een bezwaarschrift, dus datum en handtekening worden dan bijvoorbeeld gecontroleerd. Vervolgens wordt het bezwaarschrift toebedeeld aan een medewerker van de afdeling en die handelt het bezwaar dan verder af. Wanneer er bij de medewerkster van de administratie twijfel bestaat over een brief dan wordt er overleg gepleegd met een medewerker van de afdeling. Mochten er klachtaspecten in het bezwaar zitten dan worden deze vrijwel altijd meegenomen in de bezwaarschriftprocedure. De MB lost dan zelf de klacht op tijdens bijvoorbeeld de hoorzitting. Er wordt gehoor gegeven aan de klacht aspecten en daarmee is de klacht vaak opgelost. De Rka wordt in sommige gevallen op de hoogte gebracht. Wanneer hier sprake van is dan neemt de Rka de klacht voor zijn rekening en handelt de klachtaspecten af.

Ook komt de klacht of komen de klachtaspecten bij de Rka terecht wanneer de indiener, naast het bezwaarschrift (met klachtaspecten), zelf de klacht nog apart verstuurd naar de Oplosservice. Een voorbeeld is een zaak waarin een man bezwaar heeft gemaakt, dus er loopt een bezwaarschriftprocedure. De man is ontevreden over de dienstverlening van het UWV tijdens deze procedure, daarom heeft deze man nog apart een klacht ingediend bij de Oplosservice. Deze klacht is tijdens de hoorzitting en dus met de bezwaarschriftprocedure opgelost. De man is namelijk tijdens de hoorzitting gehoord (ook over de klacht) en er is tegemoet gekomen aan het verzoek in de klachtbrief van de man om hem nogmaals te laten onderzoeken.

Naast bezwaarschriften komen er ook klachten binnen op de afdeling B&B. Deze klachten komen in principe altijd via de mailbox binnen op de afdeling, de managers van de afdeling hebben toegang tot deze mailbox. Deze klachten worden behandeld volgens de reguliere procedure. Er wordt dan om een reactie gevraagd op de klacht en de Rka verwerkt deze reactie in de eindbrief. Een meer uitgebreide versie van de afhandeling van klachten is terug te vinden in het verslag van het gesprek met de Rka welke is opgenomen in bijlage 10.

In sommige gevallen komen klachten binnen via andere afdelingen, omdat de collega's van deze afdelingen de klacht dan via de mail doorsturen. In principe worden deze klachten teruggekoppeld naar de Rka en wordt de klacht volgens de reguliere procedure afgehandeld. Wanneer de klacht echter niet wordt teruggekoppeld, zwerft de klacht als het ware rond tussen collega's. Er is dan geen specifieke procedure van toepassing. Deze klachten cirkelen daardoor vaak rond onder het personeel op de afdeling en worden in principe door de medewerker(s) zelf opgelost.

Op deze manier komen klachten dus binnen en worden ze afgehandeld, dit geldt ook voor klachten met inhoudelijke aspecten. Er wordt dus verder niet tijdig gekeken naar de eventuele inhoudelijke aspecten en deze worden dan dus ook niet herkend. Alleen de Rka merkt eventueel op dat er inhoudelijke aspecten in een klacht zitten en schrijft dan in de eindbrief dat een bepaald aspect buiten de klachtenprocedure valt. De afdeling zelf bekijkt dus verder niet of er inhoudelijke aspecten in een klacht zitten.

4.2.2 Inventarisatie klachtbrieven

In totaal zijn er 9 klachten met inhoudelijke aspecten uit het onderzoek naar voren gekomen. Al deze klachten zijn niet doorgestuurd en ook niet (gedeeltelijk) afgehandeld op de afdeling B&B, terwijl er wel sprake is van inhoudelijke aspecten. Uit het onderzoek is namelijk op te maken dat in sommige gevallen toch een inhoudelijke beantwoording wordt gegeven op een bepaalde klacht, dit is echter niet zozeer alleen bij klachten met inhoudelijke aspecten. Inhoudelijke beantwoording behoort thuis op de afdeling B&B.

Klachtnummer 8 is een goed voorbeeld hiervan. Het gaat namelijk om een zuivere klacht, er bevinden zich dus geen inhoudelijke aspecten in de klacht. De klacht betreft bejegening, want de klant voelde zich niet serieus genomen. Toch is in de beantwoording op deze klacht inhoudelijk over de procedure van het versturen van medische gegevens bij een WGAWIA-uitkering gesproken. Het ging hier met name om het versturen van medische gegevens met of zonder toestemming van de klant. De klant is dus via de telefoon uitgebreid uitgelegd hoe het werkt en dat er geen schending is van procesnormen. Toegegeven dat het lastig is in dit geval om een onderscheid te maken aangezien deze klacht lastig te beantwoorden is zonder iets inhoudelijks erover te zeggen.

Dit is ook het geval bij klachtnummer 18, de klacht gaat over de werkwijze van UWV, dit is een zuivere klacht. In de beantwoording van de klacht zitten echter inhoudelijke aspecten. Er wordt inhoudelijk ingegaan op wat de klant moet doen om de beslagvrije voet (hierna: 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. In de beantwoording wordt inhoudelijk ingegaan op het proces hoe de BVV kan worden aangepast.

4.3 Behandeling van klachten met inhoudelijke aspecten

In voorgaande hoofdstukken is al antwoord gegeven op de vragen hoe een bezwaarschrift wordt behandeld en hoe een klacht wordt behandeld binnen het UWV. Er is echter nog niet ingegaan op de specifieke vraag hoe klachten met inhoudelijke aspecten worden behandeld, dat is dan ook hetgeen wat hieronder zal worden beantwoord.

4.3.1 Behandeling klachten met inhoudelijke aspecten

Uit het praktijkonderzoek is gebleken dat er in Breda van de 15 klachten, 10 zuivere klachten zijn en 5 klachten bevatten inhoudelijke aspecten. Van de 5 klachten met inhoudelijk aspecten zijn er 2 inhoudelijk beantwoord. Daarnaast zijn er in Rotterdam van de 15 klachten, 11 zuivere klachten en 4 klachten met inhoudelijke aspecten. Van de 4 klachten met inhoudelijke aspecten is bekend dat er 2 klachten inhoudelijk zijn beantwoord. Aan de hand van het praktijkonderzoek is bekeken hoe klachten met inhoudelijke aspecten worden behandeld binnen het UWV. In het onderzoek is een lijn terug te vinden voor de afhandeling van dit soort klachten. Hieronder wordt omschreven hoe de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten plaatsvindt.

4.3.2 Uitzetten van de klacht

Allereerst worden de klachten met inhoudelijke aspecten uitgezet. Een klacht uitzetten houdt in dat de klacht met inhoudelijke aspecten wordt verstuurd naar de mailbox van de afdeling B&B en meestal wordt ook nog apart naar de betrokken medewerker(s) een mail verstuurd om te vermelden dat een klacht binnen is gekomen die betrekking heeft op die medewerker(s). De klacht met inhoudelijke aspecten wordt dus standaard eerst doorgestuurd naar de afdeling B&B in dit geval.

Indien de KA zelf geen mail verstuurd naar de medewerker(s) dan wordt door het management van de afdeling een reactie gevraagd aan de betrokken medewerker(s). Indien de KA zelf de klacht doorstuurt naar de medewerker(s) dan vraagt de KA dus zelf om een

reactie op de klacht, dit laatste is het meest voorkomende. Met het uitzetten van de klacht wordt dus door de KA direct via de mail een reactie gevraagd aan de betrokken medewerker(s).

4.3.3 Onderzoek

Vervolgens wordt de klacht nader onderzocht, uitzonderingen daar gelaten. Een ingewikkelde klacht heeft vaak meer aandacht dan een eenvoudige klacht, klachten met inhoudelijke aspecten worden gezien als meer ingewikkelde klachten. Het onderzoek naar de klacht is verder wel afhankelijk van de inhoud van de klacht zelf. Dit onderzoek kan bestaan uit telefoongesprekken voeren, contact zoeken met verschillende partijen, brieven of e-mails versturen, enzovoort.

4.3.4 Eindbrief

Na het doorlopen van het onderzoek, stelt de KA de zogenaamde eindbrief op. In deze eindbrief wordt eerst kort herhaald wat de klacht precies is, wat daar vervolgens dan mee gedaan is, de reactie van de betrokken medewerker(s) wordt aangehaald en eventueel worden gemaakte afspraken benoemd.

Bij de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten wordt in alle gevallen, zo blijkt uit het onderzoek, in de eindbrief iets weggezet als: “de klacht of een bepaald aspect uit de klacht valt buiten de reikwijdte van de klachtprocedure” of er wordt verwezen naar een andere procedure dan de klachtenprocedure. In de meeste gevallen gaat het om het inhoudelijke aspect dat de klant het niet eens is met de beslissing van het UWV, er wordt dan opgemerkt of aangegeven dat indien de klager het niet eens is met de beslissing er bezwaar of beroep kan worden ingesteld.

Vaak wordt in de eindbrief door de KA nog begrip getoond of excuses aangeboden indien dit gepast is. De eindbrief wordt dus opgesteld aan de hand van het doorlopen traject en de beantwoording op de klacht door de betrokken medewerker(s). Wanneer de eindbrief klaar is wordt deze verstuurd naar de klant. Binnen een aantal dagen na het versturen van deze brief wordt nog telefonisch contact opgenomen met de klant in het kader van de nazorg, zo wordt ook onderaan de eindbrief vermeld. In dat telefoon gesprek wordt aan de klant bijvoorbeeld gevraagd of de klacht naar tevredenheid is afgehandeld en of het UWV verder nog iets kan betekenen voor de klant.

4.3.5 Inhoudelijke aspecten

De inhoudelijke aspecten uit een klacht worden dus niet specifiek doorgestuurd naar de afdeling B&B, maar er wordt alleen verwezen naar het feit dat deze aspecten niet binnen de klachtenprocedure vallen of er wordt verwezen naar een andere procedure. Uit onderzoek blijkt namelijk dat in de praktijk de KA zelf in de eindbrief aangeeft of iets binnen de reikwijdte van de klachtenprocedure valt of niet. De KA gaat zelf na wanneer en of er verwezen moet worden naar de bezwaarschrift- of beroepsprocedure. Dit wordt telefonisch al aangegeven aan de klant in sommige gevallen en anders wordt het (ook) in de eindbrief aangegeven. Het afhandelen van klachten met inhoudelijke aspecten behoort dus toe aan de KA. De KA geeft dus aan wanneer er niets met een bepaald (inhoudelijk) aspect gedaan kan worden.

De KA vraagt in alle gevallen om een reactie bij de betrokken medewerker(s), ook al zitten er dus inhoudelijke aspecten in de klacht. Deze reactie wordt verwerkt in de eindbrief en daarnaast wordt aangegeven wat buiten de klachtenprocedure valt.

Een voorbeeld hiervan is de afhandeling van klachtnummer 1. Bij deze klacht merkt de KA op dat het gaat om een klacht die betrekking heeft op de inhoud van de BOB. Het inhoudelijke aspect gaat er dus in dit geval over dat de klant het niet eens is met de beslissing die in de bezwaarprocedure is genomen. Er is hier door de KA gewezen op de

mogelijkheid van beroep. Er wordt aangegeven dat het inhoudelijke aspect buiten de klachtenprocedure valt.

Een ander voorbeeld is de afhandeling van klacht met klachtnummer 5. In deze klacht is sprake van allerlei zaken die worden aangekaart en die eigenlijk betrekking hebben op de inhoudelijke juistheid van de beslissing. Dit kan niet binnen de klachtenprocedure worden afgehandeld. De klacht gaat voornamelijk over het verloop van de hoorzitting tijdens de bezwaarschriftprocedure. Er wordt in de eindbrief door de KA aangegeven dat de inhoudelijke juistheid van een beslissing niet binnen de klachtenprocedure kan worden afgehandeld. Er is ook aangehaald dat de mogelijkheid van beroep hiertegen openstaat.

4.4 Afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten en relevante geldende wet- en regelgeving

Naar aanleiding van bovenstaande vraag is vervolgens bekeken of de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten in overeenstemming is met relevante geldende wet- en regelgeving. In deze paragraaf wordt dus gekeken of de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten conform de Awb en de reglementen van het UWV plaatsvindt en wat de consequenties zijn wanneer klachten met inhoudelijke aspecten niet conform wet- en regelgeving zijn afgehandeld.

4.4.1 Afhandeling wel of niet conform Awb

In Breda zijn er 13 van de 15 klachten niet conform de Awb behandeld. Er zijn dus 2 klachten uit Breda die wel conform de Awb zijn afgehandeld.

In Rotterdam zijn er 10 van de 15 klachten niet conform de Awb behandeld en er zijn 3 klachten uit Rotterdam die wel conform de Awb zijn afgehandeld. De overige 2 klachten zijn klachten waarbij op de M-knop is gedrukt, hierbij is niet in het KAS terug te vinden of deze wel of niet conform Awb zijn afgehandeld.

4.4.2 Consequenties voor niet in overeenstemming met wet- en regelgeving handelen

Wanneer er niet in overeenstemming met wet- en regelgeving is gehandeld, wat zijn dan de consequenties hiervan, deze vraag wordt hieronder beantwoord.

4.4.3 Ontvangstbevestiging

Allereerst is de afhandeling van een klacht met inhoudelijke aspecten niet conform de Awb gegaan omdat er geen schriftelijke ontvangstbevestiging op de klacht is verstuurd. Op grond van artikel 9:6 Awb dient de klant namelijk een ontvangstbevestiging te ontvangen in schriftelijke vorm. In de MvT van de Awb is opgenomen dat een vereiste van behoorlijke klachtenbehandeling is dat een bestuursorgaan de ontvangst van een klachtbrief schriftelijk bevestigt. De rechtszekerheid wordt daarmee gediend, ook omdat het tijdstip van de ontvangst van de klacht van belang is voor de termijn van behandeling.

De verplichting van ontvangstbevestiging vloeit ook voort uit de uitspraken van de Nationale ombudsman, die verlangt een schriftelijke reactie voor iedere brief die aan het bestuursorgaan is gericht. In artikel 6:14 Awb is voor de ontvangst van bezwaarschriften hetzelfde voorschrift opgenomen. Het niet versturen van een ontvangstbevestiging leidt tot het niet naleven van de klachtenprocedure, dan wel de bezwaarschriftprocedure. Aangezien de regeling van de klachtbehandeling zodanig is opgezet dat het volgen van de regels voor de bezwaarschriftprocedure tevens aan de eisen voor klachtbehandeling tegemoet kan komen. Indien daarbij de artikelen 9:9 en 9:10 Awb in acht worden genomen en het bestuursorgaan ook op de klacht beslist.

4.4.4 Consequentie

Aangezien er niet aan de formele vereisten van klachtafhandeling is voldaan door het UWV moet het bestuursorgaan niet-ontvankelijk worden verklaard. De klachtenprocedure is door

het niet versturen van een ontvangstbevestiging niet nageleefd, de procedure is echter een minder formele procedure en geeft daarmee veel ruimte voor de invulling van klachtenafhandeling. Daar het toch in strijd is met de Awb, hangen er geen juridische consequenties vast aan het niet versturen van een ontvangstbevestiging.

4.4.5 Inhoudelijke beantwoording

Daarnaast is de afhandeling van een klacht met inhoudelijke aspecten niet conform de Awb gegaan doordat in de beantwoording op een aantal klachten te inhoudelijk antwoord is gegeven. Doordat de KA soms letterlijk de reactie van de betrokken medewerker(s) overneemt in de eindbrief is het antwoord op een klacht in veel gevallen te inhoudelijk. Een betrokken medewerker kan in zijn of haar reactie namelijk inhoudelijk antwoord geven aangezien zij veel kennis hebben over de inhoud. Wanneer de KA dan letterlijk deze reactie overneemt, wordt de beantwoording op de klacht daarmee ook te inhoudelijk. Inhoudelijke zaken zijn niet voor de klachtenprocedure bestemd, maar voor de bezwaarschriftprocedure. De beantwoording op een klacht is dan niet conform de Awb. Het gevolg is dat bepaalde inhoudelijke aspecten in de klachtenprocedure worden afgedaan, terwijl dit aspecten zijn voor de bezwaarschriftprocedure. De bezwaaraspecten uit de klacht worden dan dus niet tijdig herkend en daardoor worden deze klachten afgedaan als zuivere klachten, terwijl niet alleen de klachtenprocedure van toepassing is.

4.4.6 Nationale ombudsman

In sommige gevallen gaat een klacht met inhoudelijke aspecten inhoudelijke zelfs door bij de Nationale ombudsman. Zo is bijvoorbeeld onlangs een rapport uitgebracht door de Nationale ombudsman over een klacht die ging over het feit dat het UWV weigert om post door te sturen naar andere UWV-kantoren.⁷⁶ Deze klacht werd ingediend door een professional die de belangen van UWV-klanten in juridische procedures behartigt. Sinds enkele jaren gaf deze man regelmatig post af bij het UWV-kantoor in Breda, ook poststukken die niet bestemd zijn voor locatie Breda. Op enig moment heeft dit kantoor van het UWV laten weten geen poststukken meer aan te nemen die voor andere UWV-kantoren zijn bestemd. Deze brieven worden voortaan geretourneerd. De man dient hierover een klacht in omdat hij van mening is dat het UWV zich moet houden aan de doorzendplicht. Het UWV geeft aan in deze zaak dat de doorzendplicht in dit geval niet van toepassing is en laat weten geen centrale postontvanger en postverdelers te zijn. Daarnaast weet de man volgens het UWV waar hij de post wel naar toe moet sturen. De Nationale ombudsman is in deze zaak van oordeel dat de interne doorzendplicht van toepassing is.

4.4.7 Consequentie

De Nationale ombudsman behandelt geen klachten over het beleid van de regering of over de inhoud van wetten. Wel als het over gedragingen gaat, dus over de manier waarop instanties hun overheidstaken uitvoeren, bijvoorbeeld als een brief traag behandeld is. Dan mag de ombudsman een onderzoek beginnen.⁷⁷

Bij elke klacht die bij de ombudsman binnenkomt wordt bekeken of hij die wel mag behandelen. In de Awb is vastgelegd wat de Nationale ombudsman wel en niet mag doen. De ombudsman heeft hiertoe de vrijheid onder meer op grond van artikel 9:22 en artikel 9:23 Awb. Wanneer de klacht niet behandeld mag worden dan wordt dit in een brief of in een telefoongesprek uitgelegd aan de klager. De klager wordt dan doorverwezen naar een andere instantie die de klant wel kan helpen. Dit is ook terug te vinden in een brochure van de Nationale ombudsman, deze is te vinden op de website.⁷⁸

⁷⁶ "UWV post", nationaleombudsman.nl (zoek op *UWV post*).

⁷⁷ "Klacht indienen over de nationale ombudsman", nationaleombudsman.nl (zoek op *klacht indienen over de nationale ombudsman 18 juni 2014*).

⁷⁸ "Brochure gaat het mis tussen u en de overheid?", nationaleombudsman.nl (zoek op *brochure gaat het mis 18 oktober 2016*).

In het geval dat een klacht met inhoudelijke aspecten binnenkomt bij de Nationale ombudsman dan bekijkt de ombudsman of hij de klacht mag behandelen. Wanneer de klacht inhoudelijke aspecten bevat dan behoort de klachtbrief thuis in de bezwaarschriftprocedure. De ombudsman behoort dan te beslissen om geen uitspraak te doen en dus af te zien van de behandeling van die klacht. Er moet dan verwezen worden naar de bezwaarschriftprocedure. Wanneer de ombudsman toch een klacht met inhoudelijke aspecten behandelt dan heeft dit verder geen juridische consequenties.

Er bestaat verder wel de mogelijkheid om een klacht bij de Nationale Ombudsman in te dienen over de ombudsman of een van zijn medewerkers. De klacht wordt dan volgens de Klachtregeling Bureau Nationale ombudsman behandeld. Deze regeling geldt bij een klacht over hoe de klager door de Nationale ombudsman behandeld is.⁷⁹ Ten aanzien van dit onderwerp is ook een brochure te vinden op de website van de Nationale ombudsman.⁸⁰

⁷⁹ “Klacht over de Nationale ombudsman”, nationaleombudsman.nl (zoek op *klachtregelingbureau*).

⁸⁰ “Brochure u heeft een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman”, nationaleombudsman.nl (zoek op brochure *klacht ombudsman 20 juli 2016*).

5. Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de centrale vraag van dit onderzoeksrapport. De centrale vraag luidt:

“Wat kan de afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV district Zuidwest doen om ervoor te zorgen dat een klachtbrief met inhoudelijke aspecten op een juridisch correcte wijze wordt behandeld?”

Allereerst worden de conclusies en aanbevelingen gegeven die antwoord geven op bovenstaande centrale vraag. In paragraaf 5.1 komt het onderscheid tussen klacht en bezwaar aan bod, in paragraaf 5.2 het onderscheid tussen klachtbrieven en bezwaarschriften, vervolgens in paragraaf 5.3 de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten en tot slot komt in paragraaf 5.4 de Nationale ombudsman aan bod.

Daarnaast worden er nog extra conclusies en aanbevelingen gegeven die buiten het bestek van de centrale vraag vallen, dit wordt in paragraaf 5.5 benoemd. In paragraaf 5.6 komt vervolgens de definitie van een klacht aan bod, in paragraaf 5.7 hinder, in paragraaf 5.8 de schriftelijke ontvangstbevestiging, in paragraaf 5.9 het horen en tot slot komt in paragraaf 5.10 het onderwerp schrijffouten in (eind)brieven aan bod.

5.1 Onderscheid klacht en bezwaar

5.1.1 Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat een klacht en een bezwaar juridisch gezien verschillend van aard zijn. De bezwaarschriftprocedure is een meer formele procedure dan de klachtenprocedure. Het maken van onderscheid tussen klacht en bezwaar is zeker van belang zo kan ook geconcludeerd worden. Dit onderscheid is van belang aangezien anders doorkruising van de bezwaarschriftprocedure plaatsvindt. Wanneer de KA bijvoorbeeld een toezegging doet in de klachtenprocedure en vervolgens gaat de klant verder in de bezwaarschriftprocedure dan kunnen bepaalde uitspraken die gedaan zijn in de klachtenprocedure door de klant worden opgeworpen, deze uitspraken kunnen het UWV dan tegenwerken. Daarnaast kan de rechtsgang belemmerd worden voor de klager indien inhoudelijke aspecten uit een klacht niet tijdig worden herkend.

5.1.2 Aanbeveling

Voor het maken van een duidelijk onderscheid tussen klacht en bezwaar is het aan te bevelen dat bij binnenkomst van klachten, een selectie wordt gemaakt in klachten met inhoudelijke aspecten en klachten zonder inhoudelijke aspecten. Er worden dan een aantal klachtenambassadeurs aangewezen die de klachten met inhoudelijke aspecten afhandelen en eventueel doen zij daarnaast ook de afhandeling van zuivere klachten. Dit heeft voldoende draagvlak omdat 9 van de 30 klachten inhoudelijke aspecten bevatten. Op deze manier worden een aantal klachtenambassadeurs gespecialiseerd in de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten, deze zijn dan meer bekend met het (maken van) onderscheid tussen klachten en bezwaren. De ervaring leert de aangewezen klachtenambassadeurs dan om inhoudelijke aspecten in een klacht eerder en sneller te herkennen zodat deze daadwerkelijk worden herkend en daardoor op een juridisch correcte wijze ook worden afgehandeld.

5.2 Onderscheid klaagschriften en bezwaarschriften

5.2.1 Conclusie

Er kan tot de conclusie worden gekomen dat er op de afdeling B&B geen duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen klachtbrieven en bezwaarschriften. Wanneer een bezwaarschrift binnenkomt op de afdeling wordt door een medewerkster van de administratie gecontroleerd of de brief voldoet aan de vereisten van een bezwaarschrift. Indien de medewerkster twijfelt wordt er overlegd met een MB. Wanneer een bezwaarschrift dan

inderdaad klachtaspecten bevat, dan worden deze aspecten meestal meegenomen in de bezwaarschriftprocedure. De MB lost in dat geval de klachtaspecten zelf op tijdens de hoorzitting, in dit geval wordt de klacht dus niet doorgestuurd naar een KA. In sommige gevallen wordt door de MB de brief wel doorgestuurd naar een KA in verband met de klachtaspecten. De KA neemt dan de behandeling van de klachtaspecten op zich en handelt deze af volgens de reguliere klachtenprocedure.

Wanneer een klacht via een andere afdeling binnenkomt op de afdeling B&B dan kan geconcludeerd worden dat hiervoor geen procedure is. In principe moeten deze klachten doorgestuurd worden naar een KA, maar wanneer dit niet wordt gedaan dan cirkelen deze klachten vaak zomaar rond onder het personeel op de afdeling B&B. De klacht wordt dan over en weer van de ene medewerker naar de andere doorgestuurd. De structuur en het overzicht is in dit soort gevallen ver te zoeken op de afdeling.

5.2.2 Aanbeveling

Het is dan ook aan te bevelen om één (of twee) medewerker(s), van de afdeling B&B aan te wijzen als verantwoordelijke voor de klachten die rechtstreeks via een andere afdeling binnenkomen. Deze medewerker kan extra aandacht geven aan deze klachten en grondig bekijken of het daadwerkelijk gaat om een klacht of dat het toch om een bezwaarschrift blijkt te gaan. Wanneer het een zuivere klacht blijkt te zijn kan deze medewerker dan ervoor zorgen dat de klacht bij het juiste loket terecht komt en daarmee op de juiste wijze wordt afgehandeld. Indien het dan toch blijkt te gaan om een bezwaarschrift dan kan deze worden toebedeeld aan een van de medewerkers van de afdeling en zal het bezwaarschrift volgens de bezwaarschriftprocedure worden afgehandeld. Wanneer het blijkt te gaan om een twijfelgeval dan kan deze klacht met inhoudelijke aspecten worden verstuurd naar de aangewezen klachtenambassadeurs (zie vorige aanbeveling) die dan verder deze klachten kunnen afhandelen. Op deze manier zal er meer aandacht worden besteed aan het onderscheid tussen klachten en bezwaren en worden de bezwaren in een klacht ook eerder herkend.

5.3 Afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten

5.3.1 Conclusie

Uit praktijkonderzoek is gebleken dat klachten met inhoudelijke aspecten nagenoeg op dezelfde manier worden behandeld als zuivere klachten. Geconcludeerd kan worden dat klachten met inhoudelijke aspecten op dezelfde manier worden behandeld en doorgestuurd als klachten zonder inhoudelijke aspecten. Er wordt dus geen verschil gemaakt in de afhandeling tussen klachten met of zonder inhoudelijke aspecten. Het enige verschil dat in de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten wordt gemaakt, is dat in de eindbrief door de KA wordt aangegeven dat een bepaald aspect of bepaalde aspecten niet binnen de reikwijdte van de klachtenprocedure vallen. Daarbij kan tot de conclusie worden gekomen dat bij 4 van de 30 onderzochte klachten een te inhoudelijk antwoord wordt gegeven op de klacht. Dit geeft aanleiding om de volgende aanbeveling te doen.

5.3.2 Aanbeveling

Het controleren van een klacht door de betrokkenen is aan te bevelen. Het management en de betreffende medewerker(s) worden in de huidige klachtenprocedure van het UWV al betrokken bij klachten die binnenkomen, via de Rka, op de afdeling B&B. Bij binnenkomst van de klacht in de mailbox bekijkt het management namelijk de klacht en stuurt de klacht in de meeste gevallen door naar de betrokken medewerker(s). Het is aan te bevelen dat de betrokken manager de klacht dan ook eerst controleert op inhoudelijke aspecten alvorens de klacht wordt doorgestuurd. Wanneer de klacht inhoudelijke aspecten bevat volgens een van de managers dan wordt bij het doorsturen van de klacht, de betrokken medewerker hierop geattendeerd. De betrokken medewerker wordt om een reactie gevraagd op de klacht. Daarbij wordt de medewerker erop gewezen dat er inhoudelijke aspecten in de klacht zitten. De medewerker zal moeten opletten dat er geen inhoudelijk antwoord wordt gegeven op de

klacht. De medewerkers zijn zich er dan meer van bewust dat zij alleen in hun reactie mogen reageren op de klacht zelf.

Het is daarbij dan ook aan te bevelen dat het management vervolgens weer op de hoogte wordt gebracht van de reactie op de klacht door de medewerker, dit nog voor de eindbrief wordt verstuurd naar de klager. Hierdoor wordt een extra controle uitgevoerd op de reactie op de klacht door het management. Het management bekijkt dan, alvorens de KA deze reactie ontvangt, of er geen inhoudelijke beantwoording is op de klacht. Zo kan worden voorkomen dat er inhoudelijke beantwoording plaatsvindt op een klacht aangezien de reactie van de betrokken medewerker namelijk in bijna alle gevallen letterlijk wordt overgenomen in de eindbrief. Tenslotte controleert de KA zelf dan nog wel even bij het opstellen van de eindbrief of er inderdaad geen inhoudelijke antwoord wordt gegeven en dat voor de eventuele aanwezige inhoudelijke aspecten wordt verwezen naar een andere procedure dan de klachtenprocedure.

Wanneer er in dit geval ook twijfel of discussie zou ontstaan dan wordt het aanbevolen aan het UWV om door middel van een checklist na te gaan of er inhoudelijke aspecten in een klacht zitten, deze is opgenomen in bijlage 12. Deze checklist kan een handvat bieden in het geval er twijfel bestaat of er inhoudelijke aspecten in een klacht zitten. De checklist bestaat uit een aantal vragen. Wanneer bij het doorlopen van de vragen uit de checklist blijkt op de meeste vragen "ja" kan worden geantwoord, dan betekent dit dat er sprake is van een klacht met inhoudelijke aspecten. Deze checklist kan dus (eventueel) de twijfel wegnemen.

5.4 Nationale ombudsman

5.4.1 Conclusie

Er kan tot slot geconcludeerd worden dat in sommige gevallen klachten met inhoudelijke aspecten bij de Nationale ombudsman terechtkomen en dat daardoor de Nationale ombudsman ook een inhoudelijk antwoordt geeft op een klacht, terwijl een verwijzing naar de bezwaarschrift- of beroepsprocedure op zijn plaats was geweest.

5.4.2 Aanbeveling

Er wordt aanbevolen om hiervoor in de eindbrieven naast de verwijzing naar de Nationale ombudsman, ook op te nemen dat de ombudsman klachten behandelt die gaan over gedragingen van een bestuursorgaan. Hierdoor wordt de klager indirect geattendeerd op het feit dat de Nationale ombudsman geen klachten met inhoudelijke aspecten mag behandelen. Er wordt daarbij dan aangegeven in de eindbrief dat volgens het UWV de klacht inhoudelijke aspecten bevat. Hiermee kan invloed worden uitgeoefend op een klager die een klacht met inhoudelijke aspecten heeft ingediend en overweegt om met die klacht door te gaan naar de ombudsman. Klachten met inhoudelijke aspecten worden dan niet of minder snel ingediend bij de Nationale ombudsman. Het UWV zal zich minder met klachtenafhandeling bij de Nationale ombudsman, over bijvoorbeeld de inhoud van een wet, bezig moeten houden.

5.5. Extra conclusies en aanbevelingen

Naast de conclusies en aanbevelingen die antwoord geven op de centrale vraag, worden er ook nog conclusies en aanbevelingen gegeven die buiten het bestek van de centrale vraag vallen. Deze conclusies en aanbevelingen geven toch een toegevoegde waarde aan de klachtenprocedure binnen het UWV en worden daarom hieronder benoemd.

5.6 Definitie klacht

5.6.1 Conclusie

Er kan geconcludeerd worden dat van een wettelijke definitie van het begrip klacht in de Awb is afgezien. De wetgever heeft bewust gezorgd voor een ruime formulering in de Awb omdat de wetgever het klachtrecht niet wil inperken. Het UWV heeft als aanvulling op de Awb in artikel 1 sub c van het Klachtenreglement UWV 2014 opgenomen dat onder een klacht

wordt verstaan: iedere uiting van ongenoegen over een gedraging, handeling of nalaten door (een medewerker van) UWV.

5.6.2 Aanbeveling

In het Klachtenreglement UWV 2014 is dus als definitie opgenomen dat “iedere uiting” van ongenoegen een klacht is. Deze bepaling is zo ruim geformuleerd dat iedere uiting alles kan zijn als het maar op ongenoegen wijst. Het is daarom aan te bevelen om een aanpassing te doen in deze bepaling of deze bepaling weg te halen uit het Klachtenreglement.

5.7 Hinder

5.7.1 Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat in het Klachtenreglement van het UWV is opgenomen dat een klant geen hinder ondervindt bij het indienen van een klacht. Verder is geen invulling gegeven aan deze bepaling of een nadere bepaling opgesteld. Hierdoor is niet bekend hoe dit wordt verwezenlijkt of hoe dit wordt gewaarborgd. Daarbij kan het zo zijn dat wanneer de een iets als hinder beschouwd, de ander dit niet zo hoeft te ervaren. Het is dus persoonlijk wat iemand onder hinder verstaat en wat niet.

5.7.2 Aanbeveling

Het is aan te bevelen om deze bepaling aan te passen of deze bepaling weg te halen uit het Klachtenreglement. Deze aanbeveling zal eventuele discussies over deze bepaling voorkomen. Daarbij heeft de wetgever dit niet in de Awb opgenomen en is deze aanvulling dus niet zo zeer noodzakelijk om in het Klachtenreglement op te nemen.

5.8 Schriftelijke ontvangstbevestiging

5.8.1 Conclusie

Ook kan geconcludeerd worden dat bij de afhandeling van klachten met inhoudelijke aspecten in veel gevallen niet conform de Awb wordt gehandeld. Bij 22 van de 30 klachten is namelijk geen schriftelijke ontvangstbevestiging verstuurd naar de klager. In de Awb is echter wel bepaald dat het bestuursorgaan de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk bevestigt. Daarbij is de conclusie dat het niet versturen van een ontvangstbevestiging de meest voorkomende reden is waardoor de afhandeling van klachten niet in overeenstemming is met de Awb. 23 van de 30 klachten is om deze reden namelijk niet conform de Awb afgehandeld.

5.8.2 Aanbeveling

Het wordt het UWV dan ook aanbevolen om een schriftelijke ontvangstbevestiging te sturen naar iedere klant die een klacht indient. Het zal doelmatig zijn om bij deze ontvangstbevestiging tegelijkertijd informatie te verstrekken over de verdere klachtprocedure, waaronder de mededeling dat de klager in de gelegenheid zal worden gesteld te worden gehoord. Daarbij is het van belang dat wanneer de ontvangstbevestiging is verstuurd, dit dan ook in het KAS te verwerken, zo kan te allen tijde gecontroleerd worden of er op dit punt in overeenstemming met de Awb is gehandeld.

5.9 Horen

5.9.1 Conclusie

Geconcludeerd kan worden dat niet in alle gevallen is terug te halen uit het systeem dat de klant daadwerkelijk in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord. Het horen is echter een belangrijk onderdeel van de klachtenprocedure. De KA neemt in de meeste gevallen telefonisch contact op met de klant naar aanleiding van een klacht, maar uit het systeem is niet duidelijk terug te halen of in alle gevallen daadwerkelijk de mogelijkheid tot horen is aangeboden.

5.9.2 Aanbeveling

Het is dan ook aan te bevelen aan het UWV om een aanpassing in het KAS te doen waardoor duidelijk informatie over het horen naar voren wordt gebracht. Uit het systeem moet dan duidelijk blijken of de klant door de KA in de gelegenheid is gesteld te worden gehoord. Dit kan het UWV doen door een aanpassing in het systeem te doen waarbij aangevinkt kan worden of de klant is aangeboden te worden gehoord en er aangevinkt kan worden of de klant wel of geen gebruik wil maken van zijn of haar mogelijkheid te worden gehoord. De verdere reactie van de klant kan dan hierbij ook nog geformuleerd worden, waarin ook eventuele bijzonderheden kunnen worden opgenomen. Hiermee kan altijd gecontroleerd worden of er voldaan is aan de hoorplicht uit de Awb.

5.10 Schrijffouten (eind)brieven

5.10.1 Conclusie

Tot slot kan geconcludeerd worden dat in een aantal brieven, met name in eindbrieven, spelfouten zijn te bespeuren. Het maken van spelfouten draagt niet bij aan een zorgvuldige klachtenafhandeling, dus kan als een aandachtspunt worden beschouwd.

5.10.2 Aanbeveling

Het is daarom aan te bevelen dat er extra aandacht wordt besteed aan het controleren van (eind)brieven op spelling. Door de vermindering van spel- en typefouten zal het UWV eerder en meer serieus genomen worden door buitenstaanders die te maken hebben met het UWV. Een goede behandeling van een klacht, daarbij inbegrepen een goede nette brief, draagt bij aan een betere relatie met de klant en aan de kwaliteit van de dienstverlening. Zorgvuldige klachtbehandeling kan aldus bijdragen aan herstel van het geschonden vertrouwen. Daarbij kan in iedere eindbrief een soort disclaimer worden opgenomen. Er wordt dan uitdrukkelijk vermeld dat alleen uitspraak wordt gedaan over de klacht en dat in de eindbrief geen uitspraak wordt gedaan over inhoudelijke aspecten, zoals het recht op uitkering.

Literatuurlijst

Literaire bronnen

Barkhuysen e.a. 2014

T. Barkhuysen, C. de Kruif, W. den Ouden & Y.E. Schuurmans, *Bestuursrecht in het Awb-tijdperk*, Deventer: Wolters Kluwer 2014.

Damen e.a. 2013

L.J.A. Damen, *Bestuursrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013.

Goorden 2008

Mr. C.P.J. Goorden, *Algemeen Bestuursrecht Compact*, Den Haag: Elsevier Juridisch 2008.

Marseille & Winter

A.T. Marseille & H.B. Winter, *Professioneel behandelen van bezwaarschriften*, Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2013.

Michiels 2016

Prof. Mr. Drs. F.C.M.A. Michiels, *Hoofdzaken van het bestuursrecht*, Deventer: Wolters Kluwer 2016.

Pennarts 2008

H.F.T. Pennarts, *Beginnelsen van behoorlijk bestuur*, Apeldoorn: Maklu-uitgevers, 2008.

Schlössels 2010

R.J.N. Schlossels, *Kern van het bestuursrecht*, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers, 2010.

Van Schaaijk 2015

G.A.F.M. van Schaaijk, *Praktijkgericht juridisch onderzoek*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers, 2015.

Waard e.a. 2011

B.W.N. de Waard, K.F. Bolt, C.J.A.M. Merckx, J.A. de Muijnck & M.J. Oude Vrielink, (2011). *Ervaringen met bezwaar: Onderzoek naar de ervaringen van burgers met de bezwaarschriftprocedure uit de Algemene wet bestuursrecht*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2011.

Elektronische bronnen

***Betekenis-definitie.nl*, bezocht september-december 2017**

"Betekenis klacht", betekenis-definitie.nl (zoek op *klacht*).

***Nationaleombudsman.nl*, bezocht september-december 2017**

"Organisatie", nationaleombudsman.nl (zoek op *organisatie 18 juni 2014*).

"Ambtsdragers", nationaleombudsman.nl (zoek op *ambtsdragers*).

"Achtergrond", nationaleombudsman.nl (zoek op *achtergrond 9 juli 2014*).

"Pand verbod UWV", nationaleombudsman.nl (zoek op *pandverbod UWV*).

"UWV post", nationaleombudsman.nl (zoek op *UWV post*).

"Klacht indienen over de nationale ombudsman", nationaleombudsman.nl (zoek op *klacht indienen over de nationale ombudsman 18 juni 2014*).

"Klacht over de Nationale ombudsman", nationaleombudsman.nl (zoek op *klachtregelingbureau*).

Noorlandjuristen.nl, bezocht september-december 2017

“Juridische begrip bezwaar”, noorlandjuristen.nl, (zoek op *juridische begrippen*).

“Rechtshandeling”, noorlandjuristen.nl (zoek op *rechtshandeling*).

Overheid.nl, bezocht september-december 2017

“Kaderwet”, overheid.nl (zoek op *Kaderwet zelfstandige bestuursorganen*).

Pgawb.nl, bezocht september-december 2017

“Artikel 6:6 Awb”, pgawb.nl, MvT.

“Artikel 9:8 Awb”, pgawb.nl, MvT.

“Artikel 9:9 Awb”, pgawb.nl, MvT.

“Artikel 9:10 Awb”, pgawb.nl, MvT.

Rechtspraak.nl, bezocht september-december 2017

“Bestuursorgaan”, rechtspraak.nl, (zoek op *begrippen in de rechtspraak*).

“Belanghebbende”, rechtspraak.nl, (zoek op *begrippen in de rechtspraak*).

“Belanghebbende”, rechtspraak.nl (zoek op *belanghebbende*).

“Vertrouwensbeginsel”, rechtspraak.nl, (zoek op *begrippen in de rechtspraak*).

Rijksoverheid.nl, bezocht september-december 2017

“ZBO”, rijksoverheid.nl (zoek op *wat is een ZBO*).

“Register ZBO”, rijksoverheid.nl (zoek op *register ZBO*).

Uwv.nl, bezocht september-december 2017

“Wat is UWV?”, uwv.nl (zoek op *UWV staat voor*).

“Bezwaarschrift indienen”, uwv.nl (zoek op *bezwaarschrift indienen*).

“Klacht indienen”, uwv.nl (zoek op *klacht indienen*).

“Klacht indienen”, uwv.nl (zoek op *klacht indienen*).

Vng.nl, bezocht september-december 2017

“Klachtrecht”, vng.nl (zoek op *klachtrecht*).

Wetenschap.infonu.nl, bezocht september-december 2017

“Rechtsgang”, wetenschap.infonu.nl (zoek op *rechtsgang*).

Wetrecht.nl, bezocht september-december 2017

“Bezwaar”, wetrecht.nl, (zoek op *bezwaar*).

Zakelijk.infonu.nl, bezocht september-december 2017

“Rechtshandeling” zakelijk.infonu.nl (zoek op *rechtshandeling*).

“Publiekrechtelijke rechtshandeling”, zakelijk.infonu.nl, (zoek op *publiekrechtelijke rechtshandeling*).

Rechtsbronnen**Parlementaire stukken**

Kamerstukken II 1988/89, 21221, nr. 3 (Memorie van Toelichting).

Kamerstukken II 1997/98, 25837, nr. 3 (Memorie van Toelichting).

Kamerstukken I 2002/03, 28483, nr. 199 (Memorie van Toelichting).

Jurisprudentie

Raad van State

Raad van State 29 augustus 2012, ECLI:NL:RVS:2012:BX5936.

Raad van State 5 november 2014, ECLI:NL:RVS:2014:3928.

Raad van State 25 mei 2016, ECLI:NL:RVS:2016:1399.

Centrale Raad van Beroep

CRvB 7 maart 2000, ECLI:NL:2000:AA7081.

CRvB 5 april 2000, ECLI:NL:2000:AA7135.

CRvB 16 oktober 2018, ECLI:NL:CRVB:2008:BG1167.

CRvB 24 december 2004, ECLI:NL:CRVB:2004:AS3233.

CRvB 14 februari 2007, ECLI:NL:CRVB:2007:BA1950.

CRvB 27 maart 2012, ECLI:NL:CRVB:2012:BW1759.

CRvB 16 november 2012, ECLI:NL:CRVB:2012:BY5325.

CRvB 26 maart 2014, ECLI:NL:CRVB:2014:1076.

CRvB 6 maart 2007, ECLI:NL:CRVB:2007:BA1463.

Rechtbank

Rb. 20 februari 2004, ECLI:NL:RBGRO:2004:AO4346.

Nationale Ombudsman

N.o. 30 juni 1989, AB 1990, 308.

N.o. 29 december 1998, AB 1999, 142.

Richtlijnen

UWV-richtlijnen bezwaarproces, hoofdstuk 1 verzuimherstel, versie 1 april 2016, laatst gewijzigd op 1 april 2016.

UWV-richtlijnen bezwaarproces, hoofdstuk 2 prematuur bezwaar, versie 1 november 2010, laatst gewijzigd op 27 januari 2015.

UWV-richtlijnen bezwaarproces, hoofdstuk 3 termijnoverschrijding en tijdigheid, versie 25 juni 2013, laatst gewijzigd op 27 januari 2015.

Reglementen en regelingen

Reglement behandeling bezwaarschriften UWV 2014

Klachtenregeling Bureau Nationale ombudsman

Klachtenreglement UWV 2009

Documenten

Handreiking Bezwaarschriftprocedure Algemene wet bestuursrecht, versie maart 2004.

Het indienen van een klacht bij het UWV.

Het klacht(proces)recht in de Algemene wet bestuursrecht.

Klachtenbeleid UWV 2009

Werkproces Bezwaar UWV, versie 5 mei 2017.

Overige

Brochure “Gaaf het mis tussen u en de overheid?”, 18 oktober 2016.

Brochure “U heeft een klacht ingediend bij de Nationale ombudsman”, 20 juli 2016.

Brochure “Intern klachtrecht” van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, versie september 1999.