

Een actueel voorbeeld van een organisatie waarin iedereen gevangen is in onmacht om grip te kunnen en durven nemen op omstandigheden waarin potentie verloren gaat, Mentaal Verzuim toeneemt, ongewenst verloop ontstaat, resultaten achteruit gaan en het imago verslechtert.

Ombudsman haalt uit naar UWV



Ombudsman Alex Brenninkmeijer Foto: ANP
Bron: NOS. Toegevoegd: donderdag 24 november 2011

De Nationale Ombudsman heeft forse kritiek op uitkeringsinstantie UWV. Die heeft structurele problemen, maar men is niet in staat om uit te zoeken hoe dat komt, zegt ombudsman Brenninkmeijer in een [rapport](#) (pdf).

De ombudsman heeft honderden klachten binnengekregen die wijzen op structurele problemen bij het UWV.

Supermarkt

De ombudsman somt [op zijn website](#) de structurele problemen op: "slechte informatie over terugvorderingen, nabetalingen en verrekeningen, onvoldoende aandacht voor bejegeningproblemen rond verzekeringsartsen, het niet nakomen van terugbelafspraken, foute adressen op correspondentie, slechte klachtbehandeling, slecht dossierbeheer en onvoldoende aandacht voor de gevolgen van bruto terugvorderingen".

Volgens Brenninkmeijer moet de uitkeringsinstantie zijn klanten beter helpen en beter luisteren naar de burger. De ombudsman vindt dit vooral van belang omdat mensen die te maken hebben met het UWV, volledig afhankelijk zijn van die instantie. Je kunt niet, zoals bij een supermarkt, als je ontevreden bent naar een andere stappen, stelt hij in een [interview op YouTube](#).

Bijkomstigheid

De ombudsman klaagt ook over gebrek aan medewerking aan zijn onderzoek. Volgens hem ziet de Raad van Bestuur van het UWV de interventies van de ombudsman als "een lastige bijkomstigheid."

Het UWV wijst erop dat het in miljoenen gevallen wel goed gaat, maar volgens de ombudsman gaat de organisatie daarmee voorbij aan de ellende waarin mensen terechtkomen als het misgaat.