

Reactie van UWV op uw klacht

In het kader van de afhandeling van uw klacht heeft de vestigingsmanager van de vestiging Leiden, de heer [REDACTED] vandaag met u gesproken. Tijdens dit gesprek heeft hij aangegeven welke stappen zijn genomen om de verhuizing van het UWV WERKbedrijf te Leiden aan de klanten bekend te maken, namelijk:

- De werkcoaches hebben hun klanten per brief of mail geïnformeerd.
- De adreswijziging plus de routebeschrijving naar de nieuwe locatie zijn gepubliceerd op werk.nl.
- Er is een persbericht geplaatst.
- Het Klanten Contact Centrum (KCC) heeft alle mensen die telefonisch contact zochten, geïnformeerd over de verhuizing.
- De leidinggevenden en casemanagers van de Dienst Sociale Zaken van de
- Bij de ingang van de oude vestiging op de Oosterkerkstraat zijn posters opgehangen waarop het nieuwe adres staat vermeld.
- Het postbusnummer is hetzelfde gebleven. Daardoor krijgen klanten die hun Bewijs van Inschrijving schriftelijk verlengen, automatisch een nieuw bewijs met daarop het nieuwe adres.

De heer [REDACTED] heeft gezegd dat UWV WERKbedrijf met deze acties heeft geprobeerd om alle klanten tijdig/adequaate te informeren over de verhuizing van het oude adres Oosterkerkstraat 1 naar het nieuwe adres Verbeekstraat 2.

Hij heeft tevens gezegd dat UWV WERKbedrijf het betreurt dat ondanks deze acties het bij een aantal klanten toch kennelijk niet is gelukt om hen te informeren.

Conclusie

UWV heeft een klantgerichte dienstverlening hoog in het vaandel staan. Daartoe behoort ook dat klanten tijdig en volledig op de hoogte te worden gebracht van eventuele organisatorische veranderingen. Zoals in deze situatie een plotselinge verhuizing van de vestiging Leiden van UWV WERKbedrijf naar een ander adres.

Zoals uit het gesprek dat u heeft gehad met de heer [REDACTED] naar voren is gekomen heeft het management er alles aangedaan om haar klanten tijdig van deze verhuizing op de hoogte te brengen. Dat er ondanks alle inspanningen toch een groep is geweest die klaarblijkelijk niet is geïnformeerd betreurt het management dan ook. En wij als UWV zijnde bieden u daar onze welgemeende excuses voor aan. Dit geldt natuurlijk ook voor een excuus richting onze overige klanten die wij niet hebben geïnformeerd. Wij zijn dan ook van oordeel dat de door u ingediende klacht als gegrond dient te worden aangemerkt.

Tot slot willen wij u bedanken voor het signaal dat u door middel van het indienen van uw klacht heeft afgegeven. Wij benutten dit signaal om onze dienstverlening naar de toekomst toe nog verder te verbeteren. Wij zullen dan ook bij een volgende verhuizing extra alert zijn dat alle klantgroepen adequaat geïnformeerd worden. Intermediaire organisaties, zoals uw cliëntenraad, zullen bij de volgende verhuizing (gepland in april 2011) tijdig op de hoogte worden gesteld.

Naar aanleiding van:

Hieronder geven wij een korte samenvatting van uw klacht.

U bent de mening toegedaan dat de vestigingsmanager van UWV WERKbedrijf te Leiden heeft verzuimd om "cliënten" en verplicht ingeschrevenen te informeren over de verhuizing naar een ander adres. Bovendien was bij de toegezonden verlengde inschrijvingen, geen nieuw adres noch adreswijziging gevoegd.

Verder geeft u aan dat er werkzoekenden waren die een afspraak hadden op het oude adres. Als gevolg hiervan stonden deze cliënten voor de verkeerde deur op de verkeerde plaats in de stad. U vindt dat dan ook onachtzaam en onaanvaardbaar van UWV WERKbedrijf. En dat dit getuigd van minachting jegens haar cliënten. Daarnaast vindt u het onbegrijpelijk dat verzuimd werd om intermediaire organisaties zoals de uwe van de verhuizing op de hoogte te stellen.