



## 'Heerlijk, er zitten ook mensen die wél naar je luisteren'

De WW-aanvraag van **Karin Plaisier** (39) werd afgewezen omdat ze geen officiële ontslagbrief had. Cliëntondersteuner Mohamed Chhangur loste haar probleem binnen een week op.

'Vorig najaar stelde mijn werkgever mij 'vrij van werk' en ontving ik geen salaris meer. Een ontslagbrief wilde hij me niet geven, contact was niet meer mogelijk. Vijf jaar had ik bij het bedrijf gewerkt. Mijn man was er monteur. Samen met een collega was hij voor zichzelf begonnen. Daardoor was mijn werk komen te vervallen. Ik heb altijd tegen mijn werkgever gezegd: 'Ik ben Karin, ik sta erbuiten, ik ben beschikbaar voor ander werk binnen het bedrijf.' Maar hij wilde gewoon van me af, denk ik.

Toen ik in oktober 2022 WW aanvroeg, wilde UWV me niet helpen omdat ik niet officieel ontslagen was. Drie maanden lang had ik geen salaris en ook geen WW. Op een gegeven moment werd onze financiële situatie nijpend. Ik probeerde me groot te houden voor de kinderen, maar we hadden veel stress. Toen ik op een dag weer met UWV belde, werd mij gezegd dat ik tegen de afwijzing in beroep had moeten gaan. Ik had een heel slechte dag en heb opgehangen. Mijn man heeft daarna de Klantenservice gebeld en die hebben Mohamed ingeschakeld.

### Rust en vertrouwen

Binnen een week had hij geregeld dat ik WW kreeg en dat mijn uitkering met terugwerkende kracht werd uitbetaald. Mohamed gaf ons het gevoel dat hij

alleen voor ons bezig was. Hij haalde alles uit de kast om ervoor te zorgen dat ik kreeg waar ik recht op had. Zijn hulp gaf ons rust en vertrouwen. Ik voelde me gehoord en begrepen. Hij gaf ons het gevoel dat iemand voor je klaarstaat in moeilijke tijden. De mevrouw die mijn WW-aanvraag had afgewezen, kon niet buiten de lijntjes kleuren. Ik begrijp dat UWV regels moet volgen, maar waarom keek zij niet verder dan die rechte lijn?

### Mensen die wél luisteren

Mohamed is een man uit duizenden. Het is bizar hoe hij zich inzet voor zijn klanten. Hij is onze redder in nood geweest. Eerst had ik moeite met UWV, maar door Mohamed en de mevrouw van de Klantenservice denk ik: heerlijk, er zitten in zo'n grote organisatie ook mensen die wél naar je luisteren.' ■