



# Rapport

**Datum: 7 maart 2000**

**Rapportnummer: 2000/084**

## **Klacht**

Op 12 augustus 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw G. te Gouda, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat:

1. zij bij de behandeling van haar ziektebewijzen steeds met andere kantoren van Cadans te maken kreeg;
2. Cadans telefonisch slecht bereikbaar is;
3. Cadans in reactie op haar klacht geen structurele maatregelen heeft genomen om de gevalbehandeling te verbeteren.

## **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd Cadans een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

Noch Cadans noch verzoekster gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

## **Bevindingen**

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 25 maart 1999 richtte verzoekster zich tot Cadans, Centrale Uitkeringsafdeling Utrecht (hierna: Cadans Utrecht) met het volgende:

"...Ik heb mij ingaande 29 december 1998 ziekgemeld met zwangerschapsklachten.

Aangezien de betaling van ziekgeld geruime tijd op zich liet wachten heb ik mij op 10 maart j.l. hierover schriftelijk beklaagd bij uw kantoor in Leiden.

Op deze klacht is op 17 maart 1999 gereageerd, hetgeen ik als een vlotte reactie beschouw. Ik nam mij dan ook voor om de trage uitbetaling van het ziekgeld (bijna 3 maanden na datum ziekmelding) als een incident te beschouwen, hetgeen helaas niet mogelijk blijkt te zijn.

\* In de brief van uw kantoor d.d. 17 maart j.l wordt aangegeven dat de uitkering op mijn bankrekening is gestort. Uit de meegezonden specificatie blijkt echter dat er een chequebetaling heeft plaatsgevonden, waarop f 10,- aan administratiekosten is ingehouden. Op mijn telefonische verzoek om inlichtingen over deze chequebetaling verwees (een medewerkster van; N.o.) (Cadans Leiden) mij naar uw kantoor in Utrecht, ondanks het feit dat de specificatie door Cadans Leiden is verzonden, en ook het telefoonnummer van kantoor Leiden wordt vermeld. Deze opstelling vind ik niet bepaald cliëntvriendelijk.

Ook op mijn vraag om uitleg waarom er bij een ZW-uitkering drie kantoren zijn betrokken (Leiden, Utrecht, en ook kreeg ik brieven toegezonden uit Zeist) werd niet bepaald vriendelijk gereageerd. Uiteindelijk begreep ik dat uw kantoor Leiden slechts de medische beoordelingen verricht, en dat de financiële afhandeling door Cadans Utrecht wordt verricht. Cadans Zeist schijnt slechts als postadres te fungeren.

U zult het met mij eens zijn dat deze ondoorzichtige situatie voor mij als uitkeringsgerechtigde niet bepaald duidelijk is, en ik betreur het dan ook dat ik op deze wijze zelf duidelijkheid heb moeten zien te verkrijgen. Ik zal u eerlijk zeggen: ik begreep er op een gegeven moment helemaal niets meer van!

Het geven van (algemene) informatie aan uw uitkeringsgerechtigden lijkt mij dan ook gewenst.

\* Op 19 maart j.l. heb ik telefonisch bij uw kantoor Utrecht getracht duidelijkheid te verkrijgen over de ingehouden administratiekosten op de chequebetaling.

In de eerste plaats wil ik stellen verbijsterd te zijn over de slechte telefonische bereikbaarheid van uw kantoor. Het heeft mij ruim tien minuten gekost om iemand te spreken te krijgen. Voorts werd mij duidelijk dat er tot betaling per cheque is overgegaan omdat men mijn bank/gironummer niet wist. Op mijn mededeling dat ik helemaal niet om een chequebetaling heb gevraagd werd geantwoord dat er altijd tot deze vorm van betalen

wordt overgegaan indien de bank/girogegevens niet bekend zijn. "Wij kunnen er niet aan beginnen om in alle gevallen een bank/gironummer op te gaan vragen". Afgezien van de constatering dat dit niet bepaald een cliëntvriendelijke opstelling is, is het nog veel erger dat u op de chequebetalingen administratiekosten in rekening brengt, aangezien u hier helemaal niet toe gerechtigd bent. Ik mag u er op wijzen dat u verplicht bent de uitkering volledig aan de uitkeringsgerechtigde te verstrekken. (BW Boek 6). In bepaalde gevallen kan dit, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van u worden verwacht, bijvoorbeeld indien u al het mogelijke heeft gedaan de betalingen volledig te laten plaatsvinden, maar door externe factoren wordt belemmerd aan uw verplichtingen te voldoen. Te denken valt bijvoorbeeld aan de situatie dat iemand, ondanks herhaalde verzoeken, geen bank/of gironummer opgeeft.

Het niet de moeite (willen) nemen om een bank/of gironummer op te vragen schaar ik niet onder de situatie waarin u al het mogelijke heeft gedaan om aan uw verplichtingen te voldoen. In dit geval zal ik er mee akkoord gaan dat het bedrag ad. f 10,= met de eerstvolgende betaling wordt nabetaald. Indien u hiertoe echter niet besluit zal ik onverwijld LISV en CTSV inlichten over uw onrechtmatig handelen.

\* Ik heb tweemaal een zwangerschapsverklaring van u toegezonden gekregen.

De eerste verklaring (ingevuld op 16 maart j.l.) heb ik u op 17 maart 1999 toegezonden. Op 23 maart 1999 ontving ik echter wederom een verklaring. De reden hiervan is mij niet duidelijk.

Dit brengt mij bij het punt van uw schriftelijke bereikbaarheid.

Tijdens mijn telefonisch onderhoud van 19 maart j.l werd mij duidelijk dat de ingaande post voor uw kantoor doorgaans één dag later op uw kantoor wordt ontvangen, omdat alles op uw kantoor in Zeist binnenkomt en vandaar uit aan uw kantoor wordt doorgezonden.

Ook met uitgaande post is dit kennelijk het geval, want de van u ontvangen zwangerschapsverklaring (gedateerd 18 maart 1999) heb ik eerst op 23 maart 1999 ontvangen. Wellicht heeft u hier een andere verklaring voor?

Conclusie:

\* De structuur en werkwijze van uw organisatie is voor uitkeringsgerechtigden ondoorzichtig, en brengt een verhoogde kans op fouten met zich mee;

\* Door u wordt onrechtmatig gehandeld door op een (ongevraagde) chequebetaling administratiekosten in mindering te brengen;

\* De telefonische en schriftelijke bereikbaarheid van uw organisatie laat zeker te wensen over.

\* Het is aanbevelingswaardig om direct op het formulier "eigen verklaring" het bank- of gironummer te vragen, teneinde onnodige chequebetalingen te voorkomen.

Tot slot deel ik u mee dat het mij onaangenaam heeft getroffen dat ik voor een eenvoudige ziekmelding zoveel handelingen heb moeten verrichten om alles op een correcte wijze afgehandeld te krijgen. Ik kan dit niet geheel rijmen met de negatieve publiciteit rond de slechte rechtmatigheidsscores van uw organisatie medio vorig jaar. Ook betreur ik het dat ik mij (in deze voor mij emotionele periode rond de bevalling) zo hebben moeten bezighouden met de interne problemen van uw organisatie..."

2. In reactie op verzoeksters brief van 25 maart 1999 berichtte Cadans Utrecht verzoekster bij brief van 5 mei 1999 het volgende:

"...Voor de negatieve ervaringen die u heeft ondervonden met onze uitvoeringsinstelling bieden wij u onze verontschuldiging aan. Wij zijn inmiddels in een ver gevorderd stadium van een structuur wijziging in onze organisatie waardoor de door u genoemde negatieve ervaringen tot het verleden gaan behoren.

Tevens was het inhouden van chequekosten inderdaad niet terecht. Dit is inmiddels door ons onderkend en genoemde kosten zijn op 9 april 1999 aan u overgemaakt. Het spijt ons te moeten wij constateren dat de aan u gerichte correspondentie niet op elkaar is afgestemd.

Eveneens is het binnen onze organisatie te doen gebruikelijk dat de door u gevraagde informatie omtrent uw uitkering door dezelfde medewerker wordt gegeven.

Door de gevalsbehandeling op een plek te concentreren verwachten wij ook de telefonische en schriftelijke bereikbaarheid sterk te verbeteren. Bovendien moet de snelheid van gevalsafhandeling hierdoor sterk verbeterd worden.

Als laatste danken wij u voor de suggestie om eveneens bij de eigen verklaring het bank- of gironummer op te vragen ten einde misverstanden te voorkomen..."

3. Verzoekster richtte zich bij brief van 23 juli 1999 tot de directie van de Holding Relan, waarvan Cadans een onderneming is. Zij berichtte daarbij onder meer het volgende:

"...Ik heb vanaf 29 december 1998 ziekgeld ontvangen in verband met zwangerschapsklachten en vervolgens bevallingsuitkering tot en met 29 juni 1999. Het heeft veel ergernis en correspondentie gekost om deze uitkeringsaanvragen op de juiste wijze afgehandeld te krijgen.

De klachtbeantwoording van Cadans d.d. 5 mei 1999 vond ik op het moment van ontvangst onvoldoende, aangezien mijn klacht in feite is afgedaan met een aantal "dooddoeners" (vrij vertaald: we zijn bezig met een reorganisatie en beloven beterschap).

Toch heb ik toen besloten hier maar niet meer op te reageren, omdat de betalingen op dat moment goed liepen, en ik er van uit ging vanaf 30 juni 1999 van Cadans "verlost" te zijn.

Helaas kreeg ik ten gevolge van mijn bevalling te maken met ernstige bekkeninstabiliteit, waardoor ik mij genoodzaakt zag mij op 23 juni 1999 aansluitend aan mijn bevallingsuitkering ziek te melden.

Deze aanvraag is op dit moment nog in behandeling.

Nu echter ook de nieuwe ziekteaanvraag weer op de nodige problemen stuit leg ik deze zaak graag aan u voor.

Op 21 juli j.l heb ik (een medewerkster van; N.o.) Cadans Utrecht gebeld met een vraag over door mij ontvangen betalingen. Mij werd meegedeeld dat ik mij voor wat betreft de beoordeling van de ziekingeldaanvraag vanaf 30 juni 1999 tot Cadans Rijswijk diende te wenden. Op mijn mededeling dat haar collega (van Cadans Utrecht; N.o.) op 7 juli 1999 heeft geschreven dat ik mij tot Cadans Leiden diende te wenden werd ronduit irritant gereageerd. (De betreffende medewerkster; N.o.) deelde slechts mee dat op haar postcodelijst stond dat ik mij tot Rijswijk diende te wenden. Nadat ik bleef aandringen op duidelijkheid hieromtrent werd de hoorn op de haak gegooid.

Ik verlang van u dat u alles in het werk zult stellen om de Cadans UVI weer in het gareel te krijgen.

Onderstaand zal ik mijn belangrijkste bronnen van ergernis weergeven.

\* Mijn aanvraag om ziekingeld vanaf 29 december 1998 is pas in maart 1999 afgehandeld. Hiervoor heeft Cadans op 17 maart 1999 schriftelijk oprechte excuses aangeboden.

Op mijn op 23 juni gedane aanvraag ziekingeld is tot op heden nog geen beslissing genomen, ondanks het feit dat de in het Besluit beslistermijnen sociale verzekerings wetten gestelde termijn van vier weken reeds is verstreken;

\* De telefonische bereikbaarheid van Cadans is onverminderd slecht te noemen, ("er zijn nog 4, 5 wachtenden voor u" heb ik regelmatig gehoord, wachttijden van 5 tot 10 minuten zijn geen uitzondering);

\* De structuur van uw organisatie is voor mij als uitkeringsgerechtigde niet danwel zeer moeilijk te doorgronden. Ik vindt het onacceptabel dat er op dit moment voor mijn aanvraag 5 Cadanskantoren in beeld zijn: Utrecht, Zeist, Leiden, Rijswijk en Amersfoort. Kunt u dit nog volgen? Uit het telefonische onderhoud met Cadans d.d. 21 juli blijkt dat de medewerkers wat dit betreft zelf ook het spoor bijster zijn.

Ik heb de indruk dat binnen de Cadansorganisatie niemand zich meer ergens verantwoordelijk voor voelt, hetgeen op zich niet verwonderlijk is nu er zoveel kantoren betrokken zijn bij een relatief eenvoudige aanvraag..."

4. De directie van de Holding Relan stuurde verzoeksters brief door naar Cadans. Vervolgens berichtte Cadans Utrecht verzoekster per brief van 4 augustus 1999 als volgt:

"...Uw bovenvermelde klacht betreft de wijze van afhandelen van uw uitkering ingevolge de Ziektewet na beëindiging van het reguliere zwangerschapsverlof met ingang van 30 juni 1999.

Op 16 juni jl. is u een formulier gezonden, waarop u kon aangeven of u zich nog arbeidsongeschikt achtte op en na 30 juni 1999.

Dit formulier is door u aan ons geretourneerd op 23 juni jl., waarmee u te kennen gaf inderdaad nog arbeidsongeschikt te zijn. Vervolgens had men u de zogenaamde eigen verklaring moeten zenden of u moeten oproepen om op het spreekuur van onze verzekeringsarts te Rijswijk te verschijnen.

Aangezien geen van beide is gebeurd, hetgeen te wijten is aan een slechte interne communicatie op het basiskantoor te Rijswijk, zijn de betalingen aan u gestagneerd. Hiervoor en voor de moeizame wijze waarop u met onze afdeling heeft moeten communiceren, bieden wij u onze verontschuldiging aan.

Inmiddels heeft u heden een telefonisch onderhoud gehad met (een medewerker; N.o.) van onze afdeling Ziektewet, waarin deze laatste u meedeelde dat er voor u een afspraak is gemaakt om op 20 augustus 1999 om 10.30 uur op het spreekuur van onze verzekeringsarts te Rijswijk te komen.

Deze afspraak zal schriftelijk bevestigd worden door ons basiskantoor Rijswijk.

Tevens heeft (de betreffende medewerker; N.o.) u toegezegd dat de betalingen zorgvuldigheidshalve met onmiddellijke ingang hervat zullen worden.

Wij hopen dat wij op deze wijze iets van uw ongenoegen weg hebben kunnen nemen..."

#### B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder klacht.

#### C. Standpunt Landelijk instituut sociale verzekeringen

1. In reactie op de klacht bracht Cadans namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen het volgende naar voren:

"...In antwoord op uw vraag of het mogelijk is dat mevrouw met vijf vestigingen van Cadans te maken heeft gehad moeten wij ontkennend antwoorden. Echter door de lange duur van haar ziekte heeft mevrouw eerst met ons kantoor Leiden en daarna met ons kantoor Rijswijk te maken gekregen. In de regio Den Haag waren ten tijde van de ziekmelding twee kantoren actief te weten Leiden en Den Haag, deze zijn inmiddels samengevoegd tot een kantoor namelijk Rijswijk. Mevrouw geeft ook aan op controle te zijn geweest bij een arbo-arts in Gouda, een arbo-dienst staat echter los van Cadans.

Momenteel wordt alleen het medische gedeelte van een ziekmelding op het kantoor Rijswijk beoordeeld en het recht op ziekgeld en de hoogte daarvan wordt op het centrale kantoor in Utrecht vastgesteld. Vanaf het volgende jaar zal in Rijswijk ook recht en hoogte worden beoordeeld.

Wij streven ernaar de telefoon zo snel mogelijk te beantwoorden, echter tijdens piekmomenten is het mogelijk dat er een langere wachttijd van vijf tot tien minuten ontstaat.

Het nemen van structurele maatregelen om een proces te verbeteren en te versnellen is een moeizame en tijdrovende zaak. Momenteel zijn wij ongeveer halverwege met dit proces, hetgeen einde van dit jaar voltooid moet zijn. Kortweg komt het erop neer dat Cadans afgaat van het principe van een centraal backoffice en dat een uitkering van begin tot eind op diverse kantoren in het land wordt vastgesteld en afgehandeld..."

2. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman berichtte Cadans nog het volgende:

"...1. (In antwoord op de vraag van de Nationale ombudsman waarom Cadans in brieven aan verzoekster bij "doorkiesnummer" een algemeen nummer vermeldt, van het zogenaamde call-center; N.o.).

Bij "doorkiesnummer" behoort het telefoonnummer te staan van degene die het antwoord inhoudelijk heeft voorbereid en dus op de hoogte is van de kwestie. Dat is niet de medewerker die het uitkeringsgeval behandelt.

2. Het postbusnummer 956 te Zeist werd uitsluitend om logistieke redenen voor de Centrale Uitkeringsafdeling te Utrecht gebruikt. Aanvullende informatie op brieven over de vestigingsplaats van dat back office is achterwege gelaten om verwarring te voorkomen.

Inmiddels is deze situatie achterhaald, omdat de Centrale Uitkeringsafdeling is opgeheven. De werkzaamheden worden nu verricht op de regionale vestigingen, die ieder een eigen postbusnummer hebben.

3. Op het moment van de eerste klacht woonde (verzoekster; N.o.) in Gouda. Die woonplaats viel voor de beoordeling van het recht op een ziekteuitkering onder ons



kantoor te Leiden. De feitelijke uitkering werd bepaald door de Centrale Uitkeringsafdeling te Utrecht. Op 16 april 1999 is het kantoor te Leiden opgeheven en geïntegreerd in de vestiging Rijswijk. Bij de behandeling van de tweede klacht werd het recht op uitkering daarom door die vestiging vastgesteld. Vanaf 18 november 1999 worden in het kader van de deconcentratie alle werkzaamheden voor het betreffende werkgebied op vestiging Rijswijk uitgevoerd.

4. De samenvoeging van de kantoren Leiden en Den Haag tot de vestiging Rijswijk is schriftelijk aan de betrokkenen meegedeeld.

5. (Verzoekster; N.o.) ontving ook een brief van ons kantoor te Amersfoort. Dat is gebruikelijk als het gaat om de registratie van gegevens over verzekerden en hun arbeidsverhoudingen in het kader van de door Cadans te voeren verzekerdenadministratie. Het betreffende bedrijfsonderdeel maakt deel uit van de centrale organisatie van het hoofdkantoor en is gevestigd in Amersfoort. Dergelijke correspondentie wordt dus niet verzonden via de regionale vestigingen..."

#### D. Reactie verzoekster

In reactie op het standpunt van Cadans benadrukte verzoekster dat zij haar klacht wenste te handhaven en herhaalde zij nogmaals haar standpunt. Zij deelde verder mee dat zij geen (standaard)brief had ontvangen van Cadans over de verplaatsing van kantoor Leiden naar kantoor Rijswijk.

## Beoordeling

I. Ten aanzien van de behandeling van verzoeksters uitkeringen door verschillende kantoren van Cadans

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat zij bij de behandeling van haar ziektebewijzen steeds met andere kantoren van Cadans te maken kreeg. De medische beoordeling van haar eerste ziekmelding werd gedaan door kantoor Leiden, de beoordeling van de tweede ziekmelding gebeurde door kantoor Rijswijk. Het recht op ziekgeld stelde het centrale kantoor in Utrecht vast, terwijl op de brieven van dit kantoor een adres van Cadans in Zeist werd vermeld. Ook ontving verzoekster een brief van kantoor Amersfoort met het verzoek om informatie te verschaffen. Verzoekster achtte deze situatie verwarrend, met name ook wat betreft de vraag aan welk adres zij correspondentie of telefoontjes diende te richten.

2. In reactie op de klacht gaf Cadans aan dat verzoekster met twee verschillende kantoren (Leiden en Rijswijk) voor de medische beoordeling te maken had gekregen, in verband met een tussentijdse samenvoeging van deze kantoren. Volgens Cadans waren alle betrokkenen daarvan op de hoogte gesteld middels een standaardbrief.

Cadans deelde verder mee dat eind 1999 het proces om de gevalbehandeling op één plek te concentreren zou worden voltooid. In plaats van een centrale backoffice te Utrecht waar de uitkering wordt vastgesteld, wordt vanaf dan de uitkering volledig in de vestigingskantoren afgewikkeld (deconcentratie). Tot de voltooiing van de deconcentratie stelde het centrale kantoor in Utrecht het recht op ziekengeld vast. De correspondentie daarover werd verzonden vanuit Zeist, daarom staat dit adres vermeld op de brieven. Vanaf de deconcentratie zullen verzekerden dus niet meer te maken hebben met deze beide kantoren.

Van het kantoor in Amersfoort had verzoekster een brief ontvangen, omdat daar de werkgeversadministratie is geconcentreerd.

3. Dat verzoekster met twee verschillende kantoren voor de medische beoordeling te maken kreeg, was te wijten aan een tussentijdse samenvoeging van kantoren. Dit valt op zich Cadans niet te verwijten, mits verzoekster daarvan tijdig op de hoogte zou zijn gesteld. Volgens Cadans was dit gebeurd middels een standaardbrief. Verzoekster stelt dat zij een dergelijke brief niet heeft ontvangen. Wat hier ook van zij, verzoekster ontving in ieder geval op 7 juli 1999 nog een brief van Cadans Utrecht, waarin zij werd verwezen naar Cadans Leiden. Dat was niet correct, omdat dit kantoor al per 16 april 1999 was opgegaan in Cadans Rijswijk.

Omdat de deconcentratie nog niet was ingevoerd, kreeg verzoekster voor de beoordeling van haar recht op ziekengeld te maken met Cadans Utrecht. Op de brieven die zij van Cadans Utrecht ontving, stond echter een postadres in Zeist vermeld. Ook dit schiep verwarring voor verzoekster.

Tenslotte ontving verzoekster ook nog een brief van Cadans Amersfoort. Dat dit gebeurde, omdat daar de werkgeversadministratie wordt gevoerd, werd niet in de brief vermeld. Voor verzoekster was dan ook niet duidelijk waarom zij ook een brief van Cadans Amersfoort ontving.

Gelet op bovenstaande was de situatie voor verzoekster waarbij zij steeds te maken kreeg met andere kantoren van Cadans inderdaad verwarrend. De informatievoorziening aan verzoekster was te dien zake onvoldoende.

De onderzochte gedraging is dan ook op dit punt niet behoorlijk.

## **II. Ten aanzien van de telefonische bereikbaarheid van Cadans**

1. Verzoekster klaagt er in de tweede plaats over dat Cadans telefonisch slecht bereikbaar is. Zij moest regelmatig vijf tot tien minuten wachten voordat ze een medewerker aan de telefoon kreeg. Verder bleek uit het onderzoek van de Nationale ombudsman dat Cadans regelmatig bij brieven aan verzoekster bij "doorkiesnummer" een algemeen nummer vermeldde, namelijk van het zogenaamde call-center.

2. In reactie op de klacht gaf Cadans aan dat zij verwacht dat door de eerdergenoemde deconcentratie de telefonische bereikbaarheid sterk zal worden verbeterd. Verder deelde Cadans nog mee dat zij ernaar streeft de telefoon zo snel mogelijk te beantwoorden, maar dat het tijdens piekmomenten mogelijk is dat er een langere wachttijd ontstaat van vijf tot tien minuten. Cadans gaf aan dat op een brief bij "doorkiesnummer" het telefoonnummer behoort te staan van de medewerker, die de betreffende brief inhoudelijk heeft beantwoord.

3. Zoals ook uit de reactie van Cadans blijkt, was de telefonische bereikbaarheid van Cadans in ieder geval vóór het tijdstip waarop de deconcentratie was ingevoerd voor sterke verbetering vatbaar. Wachttijden tijdens piekmomenten van vijf tot tien minuten impliceren een onvoldoende telefonische bereikbaarheid. De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

### III. Ten aanzien van het uitblijven van structurele maatregelen door Cadans

1. Verzoekster klaagt er tenslotte over dat Cadans in reactie op haar klacht geen structurele maatregelen heeft genomen om de gevalsbehandeling te verbeteren.

2. In reactie op de klacht gaf Cadans aan dat al voordat verzoekster een klacht had ingediend, met het proces van deconcentratie (zie onder I. 2.) was gestart. Deze deconcentratie beoogt een verbetering te brengen in de door verzoekster gesignaleerde problemen van de verschillende kantoren waarmee een verzekerde te maken kreeg en de niet optimale telefonische bereikbaarheid.

Gelet hierop hoefde Cadans geen structurele maatregelen meer te nemen naar aanleiding van verzoeksters klacht.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond, behoudens wat betreft het niet nemen van structurele maatregelen. Op dat punt is de klacht niet gegrond.