



# Rapport

**Datum: 6 april 2000**

**Rapportnummer: 2000/140**

## Klacht

Op 3 maart 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw M. te Bussum, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV.

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 er over dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV:

1. tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog niet heeft beslist op haar aanvraag om in aanmerking te komen voor de zogeheten medische afzaker regeling;
2. haar op 3 november 1998 een herkeuring heeft laten ondergaan, hoewel zij in april 1998 al was herkeurd en haar was medegedeeld dat geen extra herkeuring noodzakelijk was;
3. haar ter ondertekening blanco machtigingen om informatie bij artsen in te winnen heeft toegezonden, zonder daarbij een nadere toelichting te geven;
4. geen (duidelijke) schriftelijke beslissing heeft genomen op haar klachten over de weinig voortvarende behandeling van haar aanvraag;
5. ondanks haar klachten over de weinig voortvarende behandeling van haar aanvraag geen uiterste datum heeft aangegeven vóór welke de aanvraag zou worden afgehandeld;
6. bij de behandeling van haar klachten onjuiste mededelingen heeft gedaan, onder meer over afspraken die met haar zouden zijn gemaakt (maar die haar niet bekend zijn);
7. niet zorgvuldig is omgegaan met gegevens over haar klacht(en), zodat deze binnen de organisatie bekend zijn geworden bij anderen dan de rechtstreeks betrokkenen.

## Achtergrond

1. In het Praktijkboek Sociale Verzekeringen, katern 5A, Dagloon, onder 7.2. is onder meer het volgende vermeld over de zogeheten **afzaker**:

"De situatie kan zich voordoen dat een werknemer het werk in zijn beroep, lichamelijk of geestelijk, niet meer aan kan en dat hij om die reden een andere baan aanvaardt op een lager niveau, welke meestal minder goed betaald wordt. Deze werknemers worden afzakkers genoemd (...). Indien een dergelijke werknemer vervolgens toch

arbeidsongeschikt wordt, dan zou het dagloon (en daarmee de hoogte van de uitkering; N.o.) moeten worden berekend aan de hand van deze lagere inkomsten.

Om dit effect te voorkomen is door de SVR in de circulaire nr. 595 van 10 maart 1977, aan de bedrijfsverenigingen (thans: de uitvoeringsinstellingen; N.o.) de bevoegdheid gegeven om in dergelijke gevallen het dagloon bij de berekening van de WAO-uitkering vast te stellen op basis van een soortgelijke (gezonde) werknemer, die werkzaam is in het beroep dat de werknemer destijds op medische gronden heeft moeten opgeven."

## **2. Algemene wet bestuursrecht**

Artikel 4:13:

"1. Een beschikking dient te worden gegeven binnen de bij wettelijk voorschrift bepaalde termijn of, bij het ontbreken van zulk een termijn, binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De in het eerste lid bedoelde redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer het bestuursorgaan binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking heeft gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in artikel 4:14 heeft gedaan."

## **3. Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten** (Amvb van 28 december 1993, Stb. 779)

Artikel 8:

"1. Een beschikking over het verzekerd zijn ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

2. Een beschikking ingevolge hoofdstuk II van die wet wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

3. Een beschikking ingevolge die wet op een verzoek om terug te komen op een rechtens onaantastbare beschikking wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

4. De overige beschikkingen ingevolge die wet worden gegeven binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag."

## **Onderzoek**

In het kader van het onderzoek werd het Landelijk instituut sociale verzekeringen 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 Uitvoeringinstelling BV (verder ook te noemen: Cadans) een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van verzoekster gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

## Bevindingen

### A. feiten

1. Op 7 april 1998 diende verzoekster, die sinds oktober 1997 van Cadans een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) ontvangt, bij Cadans een aanvraag in inzake de zogeheten medische afzakker regeling.

2. In een brief van 6 augustus 1998 schreef verzoekster Cadans onder meer het volgende:

"Omdat ik geen enkele reactie op mijn verzoek kreeg stuurde ik G. (de behandelend verzekeringsgeneeskundige van Cadans; N.o.) in mei een brief waarin ik vroeg waarom mijn verzoek nog niet behandeld was en ik geen ontvangstbevestiging had ontvangen. Hierop kreeg ik de reactie dat mijn verzoek wel ontvangen was en dat ze de informatie van mijn huisarts afwachtte, welke ze schriftelijk had opgevraagd. Deze info was echter al weken daarvoor door mijn arts verzonden en in haar bezit!

(...)

Aangezien ze over alle relevante informatie beschikt, én van mij én van mijn huisarts (die het beste overzicht heeft van alle gedane onderzoeken en alle verslagen van de verschillende specialisten heeft) is er geen enkele reden waarom de afhandeling van mijn (overigens zeer redelijke en gerechtvaardigde) verzoek zo lang moet duren.

Omdat ik eerder bij G. heb geklaagd over de trage afhandeling, maar zonder resultaat, wend ik mij tot U."

3. Bij brief van 12 augustus 1998 bevestigde Cadans de ontvangst van verzoeksters klachtbrief. Op 28 augustus 1998 zond Cadans verzoekster een tussenbericht toe.

4. In een brief van 9 september 1998 herinnerde verzoekster Cadans aan haar klacht.

5. In een brief van 15 september 1998 deelde Cadans verzoekster onder meer het volgende mee over haar klacht:

"Op basis van nader onderzoek kan vastgesteld worden dat er sprake is geweest van onjuiste verdragende handelingen op administratief gebied.

Uit het voorgaande kan geconcludeerd worden dat de administratieve ondersteuning van G. niet optimaal is geweest, en dat haar in dit kader niets is te verwijten.

Wij bieden u onze welgemeende verontschuldiging aan voor de gang van zaken, en hebben maatregelen getroffen om de ontstane situatie in de toekomst te voorkomen.

Inmiddels heeft er, los van de klachtenprocedure, telefonisch contact tussen u en G. plaats gevonden. Tijdens dit onderhoud zijn met u verdere afspraken gemaakt aangaande uw arbeidsongeschiktheidsbeoordeling. Deze zullen hun voortgang vinden."

6. Naar aanleiding van het antwoord op haar klacht nam verzoekster op 17 september 1998 telefonisch contact op met Cadans. Verzoekster gaf bij deze gelegenheid onder meer te kennen dat er volgens haar geen nadere afspraken waren gemaakt tussen haar en de verzekeringsgeneeskundige. In een brief van 21 september 1998 liet Cadans verzoekster weten dat haar telefonische melding als nieuwe klacht in behandeling was genomen.

7. Bij brief van 7 oktober 1999 deelde Cadans verzoekster onder meer het volgende mee:

"Op 17 september, 22 september en 2 oktober jl. is er telefonisch contact geweest tussen u en D. (een medewerker van Cadans; N.o.).

In het onderhoud van 2 oktober is met name uw klacht d.d. 17 september onderwerp van het gesprek geweest.

Deze klacht had grotendeels betrekking op ons vorige schrijven inzake de beantwoording van een eerder door u ingediende klacht.

Na afloop van het gesprek kwamen u en D. overeen dat er voor dit moment voldoende duidelijkheid is ontstaan over de huidige situatie.

Er werd afgesproken een en ander nog formeel middels dit schrijven te bevestigen. Tot slot werden er afspraken gemaakt inzake de verdere afhandeling van uw aanvraag met betrekking tot een 'medische afzaker'."

8. In een brief van 16 oktober 1998 schreef verzoekster Cadans onder meer het volgende:

"Mijn klacht is vanaf het begin heel eenvoudig geweest, nl. dat de behandeling van mijn verzoek m.b.t. een medische afzaker veel te lang duurde. Ondanks deze klacht en een herhaalde klacht is er nog steeds geen beslissing genomen. (...)

Blijkbaar gaat bij Cadans Amsterdam niet alleen het behandelen van verzoeken onnoemelijk traag, maar ook de behandeling van klachten. Ik voel mij dan ook weinig serieus genomen door Cadans Amsterdam.

D. heeft mij (...) gebeld, en zei toen dat er 2 zaken door elkaar heen liepen. Hij kon met mij per telefoon een gesprek aangaan om e.e.a. uit te leggen of mijn klacht kon volgens de gebruikelijke procedure behandeld worden en dan zou dat via iemand anders gaan. Ik heb toen nadrukkelijk gezegd dat ik wenste dat de klacht schriftelijk en op de gebruikelijke wijze volgens het normale klachtraject afgehandeld zou worden! (...) Desondanks wilde D. aan de telefoon wat uitleg geven waar ik mee akkoord ben gegaan.

Ik was verbijsterd toen ik enkele dagen later (...) hoorde dat (de behandelend medewerker; N.o.) de klacht nu als afgehandeld beschouwde (er is nog steeds geen beslissing inzake mijn verzoek genomen en ook geen (uiterste) datum waarop dat zal gebeuren). In de brief die hij als uiteindelijke reactie op mijn verzoek beschouwde, schreef hij tot mijn verbazing dat ik en hijzelf overeen waren gekomen dat er voldoende duidelijkheid over de situatie was ontstaan. Het lijkt mij duidelijk dat hij dit niet kan stellen en dat mij woorden in de mond gelegd worden die ik nooit uitgesproken heb. Ook komt er uit zijn brief niet naar voren dat er nog veel onduidelijkheden waren.

(...)

D. schrijft ook iets over gemaakte afspraken maar vermeldt deze niet. Deze vermelde afspraken zijn mij onbekend.

(...)

Verder heb ik gemeld dat ik het raar vind dat Cadans mij machtigingen heeft gestuurd die niet zijn ingevuld door Cadans en waarop ik dan moet tekenen onder de tekst dat ik volledig op de hoogte ben met de vragen en het doel ervan die Cadans aan de betreffende arts wil stellen. D. heeft mij gezegd dit vreemd te vinden maar er volgens mijn weten verder niets mee gedaan."

9. Bij brief van 23 oktober 1998 bevestigde Cadans de ontvangst van verzoeksters brief van 16 oktober 1998. Cadans deelde mee de brief als derde klacht in behandeling te hebben genomen.

10. In een brief van 5 november 1998 deelde verzoekster Cadans onder meer het volgende mee:

"Ik kreeg van Cadans Amsterdam enige tijd terug een uitnodiging voor een herkeuring zoals U weet. Omdat ik mijn herkeuring in april al had gehad heb ik U gevraagd hoe dit zat. U informeerde bij D. en vertelde mij vervolgens dat de uitnodiging voor een herkeuring onjuist was en ik slechts opgeroepen werd om over de medische afzaker te spreken. Ik

had immers mijn herkeuring al gehad en er was geen reden deze te herhalen. Daar deze afspraak niet door kon gaan kreeg ik een nieuwe oproep. Maar weer stond hierin niets over de medische afzaker, en wel dat het zou gaan om een herkeuring. U ging nogmaals verhaal halen bij D. en vertelde mij daarna dat ik wederom een onjuiste uitnodiging had gehad, en dat het niet zou gaan om een herkeuring.

Toen ik echter 3-11-1998 bij de arts van Cadans kwam begon deze met te zeggen: U bent hier voor een medische herkeuring, welke gewoonlijk na een jaar plaatsvindt, en verder zullen we het ook nog hebben over de medische afzaker.

U begrijpt mijn verbijstering. Deze keuring had ik al achter de rug en bovendien had u mij tot twee keer toe verzekerd (evenals dhr. D.) dat ik geen extra herkeuring zou krijgen (nav het indienen van een klacht) maar een gesprek over de medische afzaker. Ik heb dit uiteraard ook kenbaar gemaakt aan de arts. Maar toch ging dus het gesprek niet alleen over de medische afzaker maar bleek het wel degelijk een herbeoordeling te zijn.

Misschien begrijpt U nu ook de uitspraken en vermoedens die ik U telefonisch kenbaar heb gemaakt.

Nogmaals wil ik ook duidelijk aangeven dat de hele situatie voor mij zeer moeilijk is. Na wat er voorheen al gebeurd is kan ik niet verzuimen U te laten weten hoe de zaken verlopen zijn en dat U verkeerde info van D. heeft gehad en deze vervolgens weer aan mij heeft doorgegeven. De arts blijkt echter op de hoogte te zijn van mijn ingediende klacht en de inhoud van de door mij geschreven brieven, en zal ook over deze brief te horen krijgen. Maar tegelijkertijd ben ik van hem afhankelijk voor de beoordeling van de medische afzaker en mijn arbeidsongeschiktheid en word ik geacht (of dat zou althans zeer wenselijk zijn) een vertrouwensrelatie met deze arts op te bouwen. U begrijpt dat ik mij in een zeer penibele situatie bevindt, waar ik zo langzamerhand het idee krijg dat wat ik ook doe (hoe terecht ook) tegen mij kan gaan werken."

11. In een brief van 16 november 1998 deelde Cadans verzoekster onder meer het volgende mee:

"Het betreurt ons en D. in het bijzonder dat zowel de mondelinge als schriftelijke communicatie niet naar wens verlopen is.

Het is nimmer de intentie geweest om uw klachten als niet serieus te beschouwen. (...)

Voor wat betreft de verdere afhandeling van uw aanvraag inzake een 'medische afzaker' delen wij u het volgende mede.

Op 3 november heeft u, mede in verband met deze aanvraag, het spreekuur van onze verzekeringsarts E. bezocht.

Tijdens dit onderhoud heeft hij aangegeven (opnieuw) informatie bij uw huisarts op te vragen alvorens tot een beoordeling van uw aanvraag te komen. Het spijt ons dat bij eerdere verzoeken tot informatie bij uw huisarts een gerichte vraagstelling ontbrak, waardoor uw aanvraag onnodige vertraging heeft opgelopen.

Uw ervaringen als neergelegd in uw brief van 5 november betreuren wij evenzeer, alhoewel deze geen invloed zullen hebben op de afhandeling van de beoordeling inzake de "medische afzakker". Wij zullen ons ook verder richten op dit aspect en bieden u voor de gang van zaken onze welgemeende excuses aan.

Wij beseffen terdege dat u afhankelijk bent van onze beoordeling en zullen de beoordeling van de "medische afzakker" ook met alle mogelijke zorgvuldigheid omgeven."

12. In een brief van 19 november 1998 schreef verzoekster Cadans dat zij het niet eens was met de brief van 16 november 1998. Tevens merkte zij onder meer het volgende op:

"Ik verwacht nu eindelijk een serieuze reactie op de door mij ingediende klachten. Ik zal ze voor alle zekerheid nog maar even duidelijk uitspellen:

- Waarom duurt de afhandeling van de beoordeling zo lang, zelfs ondanks mijn ingediende klacht (inmiddels **zeven en een halve maand**.)
- Waarom is het al bijna afgeronde onderzoek helemaal opnieuw in werking gezet ondanks dat het al zo lang had geduurd en er al bijna een kant en klare (positieve) beslissing was?
- Waarom ontvang ik blanco machtigingen om te ondertekenen en wat wordt er gedaan om dit in de toekomst (ook voor anderen) te voorkomen?
- Hoe wordt in de gaten gehouden dat de uiteindelijke beoordelingen van de medische afzakker en eventuele verdere herkeuringen op objectieve wijze gebeuren en welke garantie heb ik daarvoor.
- Waarom heeft Cadans ook na herhaaldelijk vragen geen einddatum gesteld voor welke ik een beslissing zou krijgen.
- Ik verwacht een **uitgebreide uitleg** over waarom ik voor een extra herkeuring ben opgeroepen na het indienen van een klacht, terwijl hiervoor geen enkele aanleiding was verder."

13. Bij brief van 18 december 1998 deelde Cadans verzoekster onder meer het volgende mee:

"Het geheel overziende kan gesteld worden dat de beantwoording van eerder door U ingediende klachten niet het gewenste resultaat hebben gehad.



Derhalve stellen wij U voor om de voortschrijdende problematiek in een persoonlijk onderhoud nog eens nader te belichten.

Een afspraak hiervoor kunt U maken met D., het telefoonnummer kunt U rechtsboven aan deze brief vinden.

Voorts delen wij U het volgende mede.

Het medisch onderzoek betreffende uw aanvraag inzake een 'medische afzakker' is inmiddels afgerond.

Binnen niet afzienbare termijn kunt U deze beslissing in de vorm van een beschikking van onze uitkeringsafdeling tegemoet zien."

14. In een brief van 23 februari 1999 liet verzoekster Cadans onder meer het volgende weten:

"Ik heb de beschikking nog steeds niet ontvangen, ruim 2 maanden na deze brief van D. (...)

Op de uitnodiging voor een gesprek met D. ga ik niet meer in daar hij nu meerdere malen (bewust) onjuiste info heeft verstrekt (...). Bovendien heb ik al eerder geschreven dat juist door het telefonisch ipv schriftelijk contact met Cadans veel onduidelijkheden zijn ontstaan. (...) Verder vind ik het een normale gang van zaken als op een klacht schriftelijk wordt gereageerd."

#### B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster is in het kort weergegeven in de klachtformulering onder klacht.

2. In haar verzoekschrift merkte verzoekster onder meer het volgende op:

"sinds 16 oktober 1997 ontvang ik een volledige WAO uitkering via Cadans. Op 7 april 1998 diende ik op advies van een consulent een verzoek in om in aanmerking te komen voor de Medische afzakker regeling. Wat kort gezegd inhoud dat de WAO ingangsdatum met terugwerkende kracht op een eerder tijdstip wordt vastgesteld en je de bijbehorende vergoeding krijgt. (...) Over dit verzoek heb ik echter nog steeds geen besluit ontvangen (...). (...)

De oorspronkelijke klacht betrof het niet en later zeer langzame behandelen van mijn verzoek. Zoals u zult lezen in de stukken zijn daar nog vele klachten bijgekomen zoals het niet/slecht behandelen van mijn klacht hierover, bewust verstrekken van onjuiste info (...), mij omdat ik een klacht had ingediend een onterechte en onnodige extra keuring te laten ondergaan, het steeds opvragen van info die al in het bezit is van Cadans door

verschillende personen, blanco machtigingen naar mij opsturen voor ondertekening en dit zonder enige toelichting, niet nakomen van gemaakte afspraken, zonder dit aan mij mede te delen alle info die ik in vertrouwen aan de klachtencommissie heb verstrekt doorgeven aan de arts die tevens mijn WAO beoordeling verzorgt."

### C. Standpunt Landelijk instituut sociale verzekeringen

1. In reactie op de klacht verwees het Landelijk instituut sociale verzekeringen naar een brief van 10 juni 1999 (met bijlagen), van Cadans. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen verklaarde zich akkoord met de inhoud van die brief.

2. In de hiervoor onder 1. bedoelde brief van Cadans is onder meer het volgende vermeld ten aanzien van de verschillende klachtonderdelen:

"1.

De beslissing inzake de aanvraag voor de zogeheten medische afzaker regeling is door de betreffende arbeidsdeskundige op 28 april 1999 verzonden.

2.

Voor wat betreft de (extra) herkeuringen het volgende.

- 16 oktober 1996 is de eerste dag van arbeidsongeschiktheid van betrokkene.

- naar aanleiding van een medisch onderzoek d.d. 20 augustus 1997 wordt betrokkene voor 80-100% arbeidsongeschikt beschouwd.

- naar aanleiding van een medisch (her)onderzoek d.d. 7 april 1998 in het kader van een zogeheten eerste jaars herbeoordeling wordt betrokkene onveranderd voor 80-100% arbeidsongeschikt beschouwd.

- op 21 april 1998 dient betrokkene een aanvraag in inzake een medische afzaker regeling.

- op 4 mei 1998 vraagt de verzekeringsgeneeskundige informatie bij de huisarts inzake de beoordeling van zowel de huidige arbeidsongeschiktheid alsmede de ingediende aanvraag. Later zal blijken dat de geformuleerde vraagstelling richting de huisarts niet afdoende is geweest om tot een afgewogen beslissing te komen inzake de medische afzaker regeling.

- Inmiddels heeft de behandelde verzekeringsgeneeskundige Cadans verlaten en wordt het dossier ter behandeling aan een andere verzekeringsgeneeskundige voorgelegd. Na dossier studie komt deze tot de conclusie dat de aanvraag op dat moment niet te beoordelen is daar relevante informatie ontbreekt.

- Voorts doet hij het verzoek om betrokkene voor zijn spreekuur uit te nodigen om tevens tot eigen beeldvorming te komen.

- Betrokkene wordt uitgenodigd op 3 november inzake haar ingediende aanvraag. Tevens wordt geïnformeerd naar de huidige arbeidsongeschiktheid.

3.

Gesteld kan worden dat er hier sprake is geweest van een administratieve dwaling daar het bijbehorend begeleidend schrijven niet werd meegezonden.

4.

Zie hiervoor de beantwoording van de ingediende klachten en de daarbij behorende resumé's.

Naar onze beleving zijn wij altijd, zowel mondeling als schriftelijk, tot een juiste en volledige weergave gekomen.

Zie hiervoor tevens ons voorstel d.d. 18 december om de gerezen problematiek in een persoonlijk onderhoud nog eens nader te belichten.

(...)

5.

In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat de behandeling van de ingediende aanvraag in een aantal opzichten onnodige vertraging heeft opgelopen.

Deze hadden achteraf gezien voorkomen kunnen worden.

6.

Zie het vermelde onder punt 4.

7.

Waarschijnlijk doelt betrokkene op het feit dat de verzekeringsgeneeskundige haar klachtbrieven heeft gelezen.

Echter, de verzekeringsgeneeskundige is in feite ook rechtstreeks betrokkene in deze zaak.

Uiteraard heeft dit geen invloed gehad op een objectieve beoordeling."

3. Bij de reactie voegde Cadans diverse bijlagen, waaronder een afschrift van een brief van 28 april 1999, waarin de arbeidsdeskundige verzoekster liet weten hoe haar aanvraag was beoordeeld en dat zij binnenkort een beschikking van de uitkeringsafdeling zou ontvangen.

4. Bij de bijlagen bevond zich tevens een resumé van de behandeling van verzoeksters klacht van 6 augustus 1998, waarin onder meer het volgende was vermeld:

"21/04/1998 ; verzekerde doet aanvraag voor een 'medische afzaker'.

04/05/1998 ; er wordt noodzakelijke informatie opgevraagd bij de huisarts.

19/05/1998 ; verzekerde krijgt een ontvangstbevestiging van haar brieven d.d. 17/04/98 en 18/05/98 waarin de status van het geval ook weergegeven wordt.

26/06/1998 ; informatie van de huisarts komt binnen, later blijkt dit voor de tweede maal te zijn.

25/08/1998 ; er wordt verzekerde een brief gezonden met het verzoek om telefonisch contact op te nemen daar medische info onvoldoende is.

04/09/1992 ; (bedoeld is 1998; N.o.) er wordt door de AD (arbeidsdeskundige; N.o.) met de werkgever contact opgenomen.

10/09/1998 ; er wordt medische info aan een specialist opgevraagd en tevens een medisch onderzoek gepland.

Beschouwing ;

Informatie van de huisarts blijkt al op 18 mei binnengekomen te zijn, echter deze is in een stapel post terecht gekomen waar vervolgens niets mee gedaan wordt.

Tevens wordt verzuimd om het dossier tijdig voor te leggen aan de betreffende VA (verzekeringsarts; N.o.).

Conclusie ;

Klacht gegrond.

Afhandeling van de aanvraag loopt onnodige vertraging op door inadequate administratieve ondersteuning.

Maatregelen zijn getroffen."

5. In een telefoonnotitie die werd opgemaakt naar aanleiding van verzoeksters telefonische klacht van 17 september 1998 was onder meer het volgende vermeld:

"Naar aanleiding van haar brief van 6 augustus en haar herinnering van 9 september, heeft (verzoekster; N.o.) nu een antwoordbrief ontvangen uit Amsterdam.

Daar Cadans nog enige informatie nodig had, heeft een gesprek plaatsgevonden met een arts in Amsterdam. In de (antwoord)brief wordt naar dit gesprek verwezen, gesproken over AO-heid (arbeidsongeschiktheid; N.o.) van belanghebbende en over afspraken die gemaakt zijn.

Belanghebbende heeft inderdaad een gesprek bij de arts gehad, maar niet voor de AO-heid maar voor het verstrekken van nadere info voor de Medische Afzaker-regeling. Verder zijn er tijdens dit gesprek geen afspraken gemaakt.

De (antwoord)brief slaat dus helemaal nergens op.

**Ik heb met mevrouw afgesproken dat ik de situatie met jou kortsluit en dat je haar nog even laat weten welke actie nu ondernomen wordt."**

6. Bij de bijlagen bevond zich tevens een kopie van een "cadans elektronisch postbericht" dat de medewerker van Cadans die was betrokken bij de behandeling van verzoeksters klacht op 7 oktober 1998 verzond. In het bericht staat onder meer het volgende:

"Naar aanleiding van het vorig schrijven heeft verzekerde op 17 september met de klachtencommissie gebeld en een klacht ingediend.

Daarna vond telefonisch contact met mij plaats zonder dat ik op de hoogte was van de ingediende klacht.

Ik sprak met haar af terug te bellen en heb dat ook op 22 september gedaan.

Op 22 september kwamen verzekerde en ik overeen het dossier ter beoordeling van een andere VA voor te leggen daar VA G. uit dienst van Cadans was.

Op 2 oktober heb ik met verzekerde een langdurig telefoongesprek gevoerd en de gehele situatie uitgelegd. Zij kon zich hier in vinden, doch wenste nog een formele bevestiging van de ingediende klacht.

Tevens werd overeengekomen om het oordeel van de VA af te wachten, wat wellicht zou kunnen resulteren in een nieuwe oproep c.q. telefonisch contact.

Inmiddels is gebleken dat VA E. verzekerde wederom op het spreekuur wil zien om met name tot beeldvorming te kunnen komen."

7. Bij de stukken die Cadans verstrekke bevond zich een ongedateerd resumé dat onder meer het volgende vermeld:

**"16/10/96 1e ziektedag**

20/08/97 SU van VA conclusie 80/100 a.o., medisch heronderzoek 12/97

07/04/98 SU van VA conclusie 80/100 a.o. continueren, medische info bij HA

(huisarts; N.o.) opgevraagd

04/05/98 info wordt opgevraagd

21/04/98 verzekerde doet aanvraag voor medische afzakker

18/05/98 verzekerde informeert naar status van ingediend verzoek

19/05/98 VA G. stuurt ontvangstbevestiging en stelt te wachten op info HA

mede voor het beoordelen van medische afzakker

23/06/98 rappel richting HA, echter reeds op 4 mei (!) binnen.

**26/06/98 inlichtingen HA komen binnen, voor de 2e maal dus.**

05/08/98 verz. Wordt verzocht om op 25/08 tel. Contact op te nemen met VA G.

25/08/98 wel contact, geen rapportage te vinden ?

04/09/98 contact AD over het moment van wijziging arbeidscontract naar 32 uur.

08/09/98 VA acht info HA onvoldoende (datum aanvang beperkingen) om

medische afzakker te beoordelen en wil info opvragen bij het OLVG (...)

machtiging wordt naar verz. verstuurd

18/09/98 machtiging komt ongetekend voorzien van commentaar retour."

8. Tevens bevond zich bij de bijlagen bij de brief van Cadans een niet gedateerde samenvatting van de behandeling van verzoeksters klachten, waarin het volgende was vermeld:

**"KLACHTVERLOOP**

06/08/98 verzekerde dient klacht in

28/08/98 door te late binnenkomst op BK wordt een vertragsbericht gestuurd

15/09/98 berichtgeving naar verzekerde met huidige status

17/09/98 contact met D. over onduidelijkheid brief, e.e.a. werd uitgelegd en

verzekerde wordt terug gebeld over verdere acties. Naar tevredenheid

van verzekerde.

17/09/98 verzekerde dient voor de 2e maal een klacht in (???)

Brief zou niet duidelijk zijn, echter reeds kortgesloten. (zie boven)

22/09/98 D. belt verzekerde terug. Gesproken wordt over medische info en de

bewuste machtiging. Gesteld wordt dat HA alle relevante informatie

heeft.

Is vraagstelling van VA G. wel afdoende geweest?

Overeengekomen wordt, doordat VA G. Cadans inmiddels heeft

verlaten,

het dossier aan een andere VA voor te leggen.

Daarna zal D. weer contact opnemen."

9. Tenslotte bevond zich bij de stukken onder meer nog een kopie van een resumé van 16 november 1998, opgesteld door de medewerker van Cadans die verzoeksters klacht behandelde, waarin het volgende is vermeld.

"...Ik was er heilig van overtuigd dat de laatste klacht tot volle tevredenheid van verzekerde afgehandeld was. In de klacht van 16 oktober somt verzekerde een aantal dingen op waar ik toch wel op in wil gaan ;

@ Ik heb verzekerde naar aanleiding van de klacht uitvoerig telefonisch te woord gestaan. De intentie was om verzekerde duidelijk te maken wat er precies aan de hand was. Verzekerde haalt n.l. constant 2 dingen door elkaar, haar reguliere arbeidsongeschiktheidsbeoordeling en de beoordeling van haar medische afzakker.

Na afloop van het gesprek was het verzekerde duidelijk en wij kwamen overeen de afhandeling van de klacht middels een formeel schrijven af te ronden.

@ Ook ik ben verbijsterd dat verzekerde deze visie over het geheel heeft.

@ Ik heb mij bij telefonisch contact altijd met naam en functie voorgesteld, en tevens in een briefwisseling d.d. 28 augustus getekend met naam en functie.

@ Inderdaad verdient de afhandeling van de aanvraag geen schoonheidsprijs.

Ik heb dit verzekerde ook medegedeeld.

De machtigingen waren niet meer aan de orde daar de arts die de gevalsbehandeling overnam verzekerde zelf wilde zien op het spreekuur.

@ Ik heb verzekerde wel degelijk op de vermelde data te woord gestaan.

Inmiddels heeft verzekerde een bezoek gebracht aan de arts.

Wederom is, nu met gerichte vraagstelling, informatie opgevraagd bij de huisarts.

De arts, E., heeft verzekerde nogmaals uitgelegd wat op dit moment de status en de verder te volgen procedure is..."

#### D. Reactie verzoekster

Naar aanleiding van het standpunt van het Landelijk instituut sociale verzekeringen liet verzoekster bij brief van 10 augustus 1999 onder meer het volgende weten:

"Ik heb van Cadans **tot op heden geen enkele** beslissing o.i.d. ontvangen inzake de medische afzaker. De brief (...) van Cadans van d.d. 28 april 1999 verbijsterde mij daar ze deze brief nooit aan mij hebben toegezonden!! (...) De in deze brief toegezegde beschikking van de uitkeringsafdeling (waarvan mij al in dec '98 was toegezegd dat deze nu snel zou komen) heb ik eveneens (nog) niet ontvangen!

(...)

2. (...) Er wordt hier weer beweerd dat ik uitgenodigd werd bij de verzekeringsarts inzake mijn ingediende aanvraag. Dit is onjuist. Om herhaling te voorkomen verwijs ik hierbij naar mijn schrijven van 5-11-1998 en 19-11-1998 aan Cadans (...). Wat hierbij ook telt is niet alleen het ten onrechte oproepen voor een extra keuring maar dat mij meerdere malen verzekerd is van tevoren dat dit niet om een ao-beoordeling zou gaan maar dit wel bleek te zijn.

3. Er werd wel een begeleidend schrijven meegezonden maar hierin werd ik alleen gesommeerd de machtiging in te vullen en terug te sturen.

(...)



4. W.b. het voorstel van Cadans om e.e.a. mondeling te bespreken (...) verwijs ik U naar mijn brief van 23-2-1999 aan Cadans.

5. Makkelijk gezegd dat de vertraging achteraf gezien voorkomen had kunnen worden. Waarom heeft men dat dan niet gedaan? Ik ben al ruim een jaar bezig met klagen om dit probleem aan te kaarten maar dit is voor Cadans geen enkele aanleiding geweest de zaak te bespoedigen, ondanks vele loze beloftes.

Ook was een excuus hier overigens op zijn plaats geweest. Het ontbreken hiervan geeft weer hoe weinig het Cadans kan schelen hoe het mensen behandelt.

6. Zie reactie op punt 4.

7. Hiermede doelde ik niet alleen op de verzekeringsarts maar juist op het feit dat de mensen die ik telefonisch sprak van de afdelingen belast met de arbeidsdeskundige en juridisch/financiële afhandeling, toen de arts al had beslist dat mijn verzoek medisch gezien gegrond was, mijn klachten brieven bleken te hebben gelezen en het nodig vonden hierover nogal door te zagen terwijl dit m.i. absoluut niet op zijn plaats was.

W.B. de arts: de 1e arts had (volgens haar zeggen) de zaak zo goed als afgehandeld, een positieve beslissing genomen en ik zou snel de financiële afrekening krijgen. Daarna ging ze elders werken. Dit was in augustus 1998.

Mij is gezegd dat ik een nieuwe arts kreeg die niet op de hoogte zou worden gesteld van de voorafgaande klachten zodat deze mij verder objectief zou kunnen beoordelen. Deze 2e arts, heeft, m.i. zonder reden, gemeend de al genomen beslissing en het voorafgaande werk van de 1e arts over te moeten doen. Dit terwijl ik op dat moment al had geklaagd over de lange tijd dat het duurde voordat ik een beslissing van Cadans kreeg. De zin "uiteraard heeft dit geen invloed gehad op een objectieve beoordeling" is een loze kreet en wordt niet toegelicht. Ik verwijs U naar mijn schrijven van 5-11-1998 aan Cadans waarin ik het tegendeel aangeef (oa een extra keuring, rare opmerkingen, het opnieuw uitvoeren van een z.g.a. afgerond onderzoek naar de medische afzakker). Ik vind dit een zeer belangrijk punt daar objectiviteit van de beoordelende arts en een vertrouwensrelatie tussen de arts en mij m.i. van groot belang is. Cadans heeft echter niets gedaan met mijn verzoek om hier aandacht aan te besteden. Zie mijn brief aan Cadans van 19-11-98 (...).

(...)

In zijn algemeenheid vind ik deze reactie van Cadans op mijn klachten zeer summier. Ze gaan weinig serieus op mijn klachten in en proberen zich er makkelijk vanaf te maken. Ik constateer totaal geen spijt, schaamte of excuses."

E. Reactie cadans

Naar aanleiding van vragen die de Nationale ombudsman stelde bracht Cadans vervolgens onder meer het volgende naar voren:

"Met betrekking tot de zogenoemde medische afzaker hebben wij helaas moeten constateren dat er door ons nog geen beschikking is afgegeven. Het advies dat aan het afgeven van de beschikking ten grondslag ligt is door nalatigheid onzerzijds niet aan de daarvoor verantwoordelijke afdeling verzonden. Inmiddels hebben wij op 21 oktober 1999 alle relevante gegevens aan onze vestiging te Amersfoort gezonden, met het verzoek tot een spoedige afhandeling te komen."

Verder liet Cadans onder meer weten dat de "herkeuring" van 3 november 1998 strikt genomen geen keuring was in de zin van het vaststellen van de gezondheidstoestand op dat moment, maar een vervolgonderzoek naar de eerste dag van arbeidsongeschiktheid in welk verband de mate van arbeidsongeschiktheid eveneens aan de orde wordt gesteld.

#### F. Beschikkingen

De Nationale ombudsman ontving van Cadans afschriften van vijf beschikkingen die verzoekster op 30 november 1999 werden toegezonden naar aanleiding van haar verzoek om herbeoordeling van haar WAO-rechten.

### Beoordeling

I. Ten aanzien van het uitblijven van de beslissing op het verzoek om in aanmerking te komen voor de medische afzaker regeling

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV (verder: Cadans) tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde nog niet had beslist op haar verzoek van 7 april 1998 om in aanmerking te komen voor de zogeheten medische afzaker regeling.

2. Op grond van de Algemene wet bestuursrecht en het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten behoort een beschikking ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering te worden gegeven binnen maximaal dertien weken na de aanvraag (zie achtergrond, onder 2. en 3.).

3. Cadans heeft in reactie op de klacht laten weten dat op 28 april 1999 een mededeling naar verzoekster is verzonden. In deze mededeling heeft Cadans aangegeven dat verzoekster de (officiële) beschikking binnenkort zou ontvangen. Vervolgens zond Cadans verzoekster pas op 30 november 1999 de beschikkingen toe die werden gegeven in verband met haar verzoek om herbeoordeling van haar WAO-rechten.

Cadans heeft aangegeven dat de behandeling van verzoeksters aanvraag onnodige vertraging had opgelopen, alsmede dat het afgeven van de beschikkingen was uitgebleven

omdat het desbetreffende advies door nalatigheid niet naar de verantwoordelijke afdeling was verzonden. Er is geen sprake van omstandigheden die de behandelingstermijn van bijna 20 maanden kunnen rechtvaardigen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

## II. Ten aanzien van de herkeuring van 3 november 1998

1. Verzoekster klaagt er tevens over dat Cadans haar op 3 november 1998 een herkeuring heeft laten ondergaan, hoewel zij in april van dat jaar al was herkeurd en haar was medegedeeld dat geen extra herkeuring noodzakelijk was.

2. In reactie op de klacht liet Cadans onder meer weten dat de verzekeringsgeneeskundige die het verzoek om in aanmerking te komen voor de medische afzaker regeling in behandeling had genomen Cadans had verlaten. Het dossier kwam daardoor in handen van een andere verzekeringsgeneeskundige. Laatstgenoemde nodigde verzoekster uit voor zijn spreekuur om tot een eigen beeldvorming te komen.

Cadans heeft daarmee een plausibele uitleg gegeven voor het feit dat verzoekster - ondanks de eerdere keuring en de uitlatingen van de verzekeringsgeneeskundige - is opgeroepen voor een vervolgonderzoek. Dat verzoeksters arbeidsongeschiktheid bij het medisch onderzoek, behalve in het kader van het verzoek om toepassing van de medische afzaker regeling, ook meer in het algemeen aan de orde is gekomen, is op zich geen reden voor kritiek.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

## III. Ten aanzien van het zonder nadere toelichting ter ondertekening toezenden van blanco machtigingen om bij artsen informatie in te winnen

1. Verzoekster klaagt er onder meer ook over dat Cadans haar zonder nadere toelichting machtigingen om medische informatie in te winnen heeft gestuurd, die niet door Cadans waren ingevuld, en waarop zij moest tekenen onder de tekst dat zij volledig op de hoogte was met de vragen die Cadans aan de desbetreffende arts wilde stellen en het doel van die vragen.

2. Cadans heeft laten weten dat door een administratieve onvolkomenheid geen begeleidend schrijven was meegezonden met de machtigingen in kwestie. Verzoekster gaf daarop aan dat er volgens haar wel een begeleidend schrijven was, maar dat zij daarin alleen werd gesommeerd om de machtigingen te ondertekenen.

3. De lezingen van verzoekster en Cadans lopen op dit punt uiteen. Dit is echter niet van belang voor de vraag of voldoende informatie over de te ondertekenen machtigingen is verstrekt. Indien er geen uitleg is gegeven in het begeleidend schrijven is dat onjuist.

Indien er geen uitleg is gegeven omdat het begeleidend schrijven ontbrak is dat evenzeer onjuist.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

#### IV. Ten aanzien van de afhandeling van verzoeksters klachten

1.1. Verzoekster klaagt er over dat Cadans geen (duidelijke) beslissing heeft genomen op haar klachten over de weinig voortvarende behandeling van haar verzoek om toepassing van de medische afzakker regeling.

1.2. In reactie op dit klachtonderdeel verwees Cadans onder meer naar de beantwoording van de ingediende klachten. Verder gaf Cadans aan in zijn beleving altijd, zowel mondeling als schriftelijk, tot een juiste en volledige weergave te zijn gekomen.

1.3. Verzoekster heeft in haar brieven van 6 augustus, 16 oktober en 19 november 1998 haar ongenoegen geuit over de weinig voortvarende behandeling van haar verzoek. In reactie op de brief van 6 augustus 1998 deelde Cadans verzoekster in een brief van 15 september 1998 onder meer mee dat er sprake was geweest van onjuiste vertragende handelingen op administratief gebied. Tevens bood Cadans verzoekster verontschuldiging aan voor de gang van zaken. In reactie op de brief van 16 oktober 1998 betuigde Cadans op 16 november 1998 schriftelijk spijt voor het feit dat verzoeksters aanvraag onnodige vertraging had opgelopen doordat een gerichte vraagstelling aan haar huisarts had ontbroken. Op de brief van 19 november 1998 antwoordde Cadans met een voorstel om de gerezen problemen in een persoonlijk onderhoud aan de orde te stellen.

1.4. Cadans heeft in reactie op verzoekster klachten over de behandelingsduur twee maal schriftelijk aan verzoekster te kennen gegeven dat deze klachten terecht waren. Cadans heeft tenslotte voorgesteld om de problematiek in een persoonlijk onderhoud nog eens nader te belichten. Het had wellicht bijgedragen aan de duidelijkheid indien Cadans letterlijk in de brieven aan verzoekster had opgenomen dat haar klachten gegrond waren. Er is echter, wat betreft dit klachtonderdeel, onvoldoende aanleiding voor kritiek op Cadans.

De onderzochte gedraging is op dit punt behoorlijk.

2.1. Verzoekster klaagt er in dit verband voorts over dat Cadans - ondanks haar klachten over de weinig voortvarende behandeling van haar verzoek om toepassing van de medische afzakker regeling - geen uiterste datum heeft aangegeven, waarop de behandeling van haar verzoek zou zijn afgerond.

2.2. Toen afhandeling van haar verzoek uitbleef had verzoekster van Cadans informatie mogen verwachten over de tijd die naar verwachting nog met de behandeling van het verzoek gemoeid zou zijn. Indien het niet mogelijk was deze informatie over de te

verwachten termijn van afhandeling te geven dan had Cadans dit aan verzoekster moeten mededelen en uitleggen. Cadans heeft niets van dit alles gedaan. Dit klemt te meer nu verzoekster zich terecht, en bij herhaling over de behandelingsduur heeft beklagd.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

3.1. Verzoekster klaagt er tenslotte nog over dat Cadans bij de behandeling van haar klachten onjuiste mededelingen heeft gedaan, onder meer over afspraken die met haar zouden zijn gemaakt maar die haar niet bekend waren.

3.2. In de brieven van 15 september en 7 oktober 1998 heeft Cadans aangegeven dat met verzoekster afspraken waren gemaakt over de verdere afhandeling van haar verzoek om toepassing van de medische afzaker regeling.

Verzoekster heeft Cadans, respectievelijk in een telefoongesprek van 17 september 1998 en in haar brief van 16 oktober 1998, laten weten dat haar over deze afspraken niets bekend was.

3.3. Cadans stelt zich in reactie op dit klachtonderdeel - onder verwijzing naar de stukken met betrekking tot klachten van verzoekster - op het standpunt mondeling en schriftelijk altijd tot een juiste en volledige weergave te zijn gekomen. De lezingen van verzoekster en van Cadans lopen op dit punt dan ook uiteen.

3.4. Nu Cadans na het telefoongesprek van 17 september 1998 en verzoeksters brief van 16 oktober 1998 in zijn brief van 16 november 1998 noch nadien heeft aangegeven om welke afspraken het ging, gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat er geen afspraken zijn gemaakt.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

V. Ten aanzien van het bekend worden van gegevens over verzoeksters klacht bij anderen dan de betrokkenen

1. Tenslotte klaagt verzoekster er over dat Cadans niet zorgvuldig is omgegaan met de gegevens over haar klachten, zodat die gegevens binnen de organisatie bekend zijn geworden bij anderen dan de rechtstreeks betrokkenen.

2. Naar aanleiding van dit klachtonderdeel liet Cadans weten dat verzoeksters klachtbrieven waren gelezen door de verzekeringsgeneeskundige, omdat de verzekeringsgeneeskundige in feite ook rechtstreeks betrokkene was in deze zaak.

Verzoekster deelde daarop mee dat zij niet alleen de verzekeringsarts bedoelde maar (juist) ook mensen die zij telefonisch sprak van de afdelingen belast met de arbeidsdeskundige- en juridisch/financiële afhandeling. Nu verzoekster verder geen

concrete informatie over de desbetreffende telefonische contacten heeft gegeven, gaat de Nationale ombudsman aan verzoeksters mededeling op dit punt voorbij.

Wat betreft de verzekeringsgeneeskundige kan het standpunt van Cadans worden gevolgd.

De onderzochte gedraging is op dit onderdeel behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond wat betreft het uitblijven van een beslissing op het verzoek om toepassing van de medische afzaker regeling, het zonder toelichting toezenden van een blanco machtiging, het niet geven van een uiterste datum van afhandeling en het doen van onjuiste mededelingen bij de behandeling van de klachten. De klacht is niet gegrond wat betreft de extra herkeuring, de beslissing op de klachten over de weinig voortvarende behandeling van het verzoek en het binnen de organisatie niet zorgvuldig omgaan met gegevens over de klacht.