



Rapport

Datum: 26 april 2000

Rapportnummer: 2000/163

Klacht

Op 8 oktober 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer

R. te Groningen, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist.

Nadat een interventie door de Nationale ombudsman niet tot een concreet resultaat had geleid, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een schriftelijk onderzoek ingesteld.

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

Verzoeker klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV op de dag waarop hij zich tot de Nationale ombudsman richtte, 6 oktober 1999, nog niet had beslist op zijn bezwaarschrift van 1 mei 1999.

Achtergrond

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10:

“1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:3 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

(...)

3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.”

Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Wet van 24 april 1997, Stb. 176)

Artikel 96:

“1. In afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht beslist het Landelijk instituut sociale verzekeringen binnen dertien weken na ontvangst van het

bezwaarschrift.

2. Indien bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit waaraan een medische of arbeidskundige beoordeling ten grondslag ligt, beslist het Landelijk instituut sociale verzekeringen binnen zeventien weken of, indien het advies vraagt aan een deskundige die niet onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam is binnen een en twintig weken, na ontvangst van het bezwaarschrift."

Onderzoek

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

Tevens werd Cadans een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Cadans liet weten zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Bij beschikkingen van 9 april 1999 informeerde Cadans Uitvoeringsinstelling BV (verder: Cadans), namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen (verder: Lisv), verzoeker over zijn recht op een uitkering op grond van de Algemene arbeidsongeschiktheidswet (AAW) respectievelijk de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ), alsmede over de opschorting van zijn WAZ-uitkering. Uit de toelichting op eerstbedoelde beschikking bleek dat deze (mede) was gebaseerd op "medisch en/of arbeidskundig onderzoek".

2. Verzoeker diende op 10 april 1999 een bezwaarschrift in tegen de beschikking inzake de opschorting van zijn WAZ-uitkering. Bij brief van 27 april 1999 bevestigde Cadans de ontvangst van dit bezwaarschrift.

3. Bij schrijven van 1 mei 1999 maakte verzoeker bij Cadans bezwaar tegen beide beschikkingen van 9 april 1999.

Cadans deelde bij brief van 10 mei 1999 aan verzoeker mee dat zijn bezwaarschrift van 1 mei 1999 op 4 mei 1999 was ontvangen.

4. Verzoeker deelde op 15 september 1999 aan Cadans mee dat hij na de ontvangstbevestiging van 10 mei 1999 niets meer van Cadans had vernomen. Hij drong in zijn brief aan op afronding van de behandeling van zijn bezwaarschrift van 1 mei 1999.

5. Verzoeker richtte zich op 6 oktober 1999 met een verzoekschrift tot de Nationale ombudsman. Hij wees erop dat hij sinds de ontvangstbevestiging geen enkele reactie meer had ontvangen van de zijde van Cadans.

6. Naar aanleiding van dit verzoekschrift nam een medewerker van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch contact op met Cadans. Dit contact leidde op 19 oktober 1999 tot de mededeling van de zijde van Cadans dat verzoeker binnen enkele dagen zou worden uitgenodigd voor een hoorzitting, en dat, indien hij niet op die uitnodiging zou ingaan, op zeer korte termijn een beslissing op zijn bezwaarschrift zou kunnen worden genomen.

7. De behandelend medewerker bezwaar van de Afdeling Bezwaar en Beroep van Cadans liet bij brief van 21 oktober 1999 het volgende weten aan verzoeker:

“...Wegens capaciteitsproblemen zijn wij niet eerder in staat geweest uw bezwaarschriften te behandelen. Met mevrouw (...) van de klachtencommissie, spraken wij af u uiterlijk in de week van 25 oktober 1999 de uitkomst van de bezwaarprocedure te laten weten. Dit is helaas niet mogelijk omdat bij bestudering van uw bezwaarschrift blijkt dat uw bezwaarschrift van 10 april 1999 en een gedeelte van uw bezwaarschrift van 1 mei 1999, op de punten drie en vier, beoordeeld moeten worden door de bezwaararbeidsdeskundige. Uw bezwaar wordt daarom voorgelegd aan de bezwaararbeidsdeskundige (...). Zodra zijn herbeoordeling is afgerond, zullen wij u hierover informeren.

Onze excuses voor de opgelopen vertraging. Wij zullen ernaar streven uw bezwaren zo spoedig mogelijk te behandelen...”

Gelet op de inhoud van voormelde brief van 21 oktober 1999 besloot de Nationale ombudsman tot het instellen van een schriftelijk onderzoek naar aanleiding van verzoekers klacht van 6 oktober 1999.

8. De eerder bedoelde medewerker van de Afdeling Bezwaar en Beroep van Cadans legde enkele aspecten van deze zaak op 22 oktober 1999 ter beoordeling voor aan een bezwaararbeidsdeskundige van Cadans.

9. De bedoelde bezwaararbeidsdeskundige rapporteerde op 12 november 1999 aan de Afdeling Bezwaar en Beroep.

10. Naar aanleiding van een daartoe strekkend verzoek van Cadans van 24 november 1999 verstrekke verzoeker bij brief van 25 november 1999 aanvullende informatie aan Cadans.

11. De Afdeling Bezwaar en Beroep legde de aanvullende informatie van verzoeker op 1 december 1999 voor aan de eerder bedoelde bezwaarbeidsdeskundige.

12. Op 29 december 1999 stuurde de bezwaarbeidsdeskundige een aanvullende rapportage naar de Afdeling Bezwaar en Beroep van Cadans.

13. Daarnaast door Cadans gevraagd liet verzoeker op 11 januari 2000 aan Cadans weten dat hij geen gebruik wilde maken van de mogelijkheid om zijn bezwaren op een hoorzitting nader toe te lichten.

14. Bij beslissing van 27 januari 2000 verklaarde Cadans, namens het Lisv, het bezwaar van verzoeker tegen de beslissing van 1 mei 1999 deels gegrond en deels ongegrond.

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven onder klacht.

C. STANDPUNT CADANS

1. In het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde Cadans mee dat op verzoekers bezwaarschrift van 1 mei 1999 op 1 september 1999 een beslissing genomen had moeten worden. Daarnaast gevraagd deelde Cadans mee dat verzoeker niet een verdagingsbesluit als bedoeld in artikel 7:10, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht was gezonden. In dat verband sprak Cadans van een omissie. Volgens Cadans is het beleid om bij termijnoverschrijdingen wel een dergelijk verdagingsbesluit te zenden.

Voorts deelde Cadans mee dat verzoeker niet was gevraagd of hij kon instemmen met verder uitstel. In dat verband merkte Cadans op dat op grond van de inhoud van verzoekers brieven was verondersteld dat verzoeker niet zou instemmen met verder uitstel.

2. Cadans merkte voorts, in antwoord op een specifieke vraag van de Nationale ombudsman, op dat bij de ontvangst van verzoekers bezwaarschrift niet was onderkend dat onderzoek door een bezwaarbeidsdeskundige noodzakelijk was. Deze noodzaak was pas gebleken bij de bestudering van het bezwaarschrift. Deze bestudering had op 19 oktober 1999 plaatsgevonden.

3. Ten slotte ging Cadans op verzoek van de Nationale ombudsman in meer algemene zin in op de behandeling van bezwaarschriften. Cadans deelde in dat verband het volgende

mee:

“...Na ontvangst van het bezwaarschrift worden de dossiers bij de uitkeringsafdeling en het arbeidsongeschiktheidsteam opgevraagd en vervolgens gekopieerd. Daarna wordt het gekopieerde dossier aan de behandelend medewerker voorgelegd. Indien nodig wordt het dossier voorgelegd aan de bezwaarverzekeringsarts en/of de bezwaararbeidsdeskundige. Deze maken een rapportage die vervolgens naar de behandelend medewerker wordt gestuurd. De behandelend medewerker beoordeelt de rapportages op hun juistheid en stuurt vervolgens een kopie van de rapportages naar betrokkene. Hierbij wordt betrokkene verzocht te laten weten of hij een hoorzitting wenst. Zo ja, dan plannen wij een hoorzitting. Na de hoorzitting kunnen er nog vragen gesteld worden aan de bezwaarverzekeringsarts en/of de bezwaararbeidsdeskundige. Ten slotte geven wij de beslissing op bezwaar af.

De gemiddelde afhandelingsduur van medische bezwaarzaken over de eerste 10 maanden van 1999 kunnen wij u niet melden, omdat een dergelijke wijze van rapporteren systeemtechnisch niet mogelijk is. Wel kunnen wij u melden dat in slechts 17% van de WAO-gevallen de wettelijke termijn van 17 weken wordt gehaald. Ter zake de WAZ-zaken is dit percentage 15%. 27 procent van de WAO-gevallen wordt binnen een half jaar afgedaan, terwijl dit voor de WAZ 33 procent is. De overige zaken worden dus afgedaan na meer dan een half jaar.

Zoals u wellicht weet is het artsentekort bij Cadans één van de voornaamste oorzaken waardoor overschrijdingen van de wettelijke termijn ontstaan. Op dit punt doen wij zoveel als mogelijk is, maar de arbeidsmarkt is op dit gebied erg krap. In 2000 wordt, naast een (nog) intensievere werving van bezwaarartsen ook een project opgestart om de medische bezwaarprocedure te stroomlijnen...”

Beoordeling

1. Verzoekers klacht betreft de lange duur van de behandeling door Cadans Uitvoeringsinstelling BV (Cadans) van zijn bezwaarschrift van 1 mei 1999 tegen een tweetal beschikkingen van Cadans van 9 april 1999. Op het moment dat hij zich met zijn verzoekschrift tot de Nationale ombudsman richtte, 6 oktober 1999, was nog niet op dat bezwaarschrift beslist.
2. Op grond van artikel 96, tweede lid, van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (zie achtergrond, onder 2.) had Cadans binnen zeventien weken na de ontvangst van verzoekers bezwaarschrift behoren te beslissen. Op grond van het bepaalde in artikel 7:10, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht had Cadans de beslissing voor vier weken kunnen verdagen. Verder uitstel zou op grond van het vierde lid van genoemd artikel van de Algemene wet bestuursrecht mogelijk zijn geweest indien verzoeker daarmee had ingestemd (zie achtergrond onder 1.).

3. Cadans heeft de beslissing op verzoekers bezwaarschrift niet verdaagd. In verband daarmee diende Cadans binnen zeventien weken na 4 mei 1999 - de dag van de ontvangst van het bezwaarschrift - een beslissing te nemen. Op de dag dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman richtte was deze termijn al met vijf weken overschreden.

4. Pas op 27 januari 2000, tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman, heeft Cadans een beslissing genomen op verzoekers bezwaarschrift. Cadans heeft de wettelijke beslistermijn aldus met bijna vijf maanden overschreden.

5. Uit de informatie die Cadans in het kader van het onderzoek van de Nationale ombudsman heeft verstrekt, komt naar voren dat pas bij de bestudering in oktober 1999 van het bezwaarschrift duidelijk werd dat een bezwaararbeidsdeskundige moest worden ingeschakeld.

Het is aannemelijk dat veel eerder op het bezwaarschrift had kunnen worden beslist indien dit bezwaarschrift direct na ontvangst zorgvuldig was beoordeeld. De noodzaak tot inschakeling van deze deskundige had dan direct kunnen blijken en de deskundige had dan op een veel eerder tijdstip zijn onderzoek kunnen afronden. Het is niet juist dat verzoekers bezwaarschrift pas in oktober 1999, vijf maanden na de ontvangst daarvan, zorgvuldig is bestudeerd.

6. Overigens is uit het onderzoek gebleken dat Cadans op het terrein van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (WAZ) slechts in 15% van de gevallen binnen de wettelijke termijn van zeventien weken op een bezwaarschrift beslist. In twee van de drie WAZ-zaken slaagt Cadans er niet in om binnen een half jaar een beslissing te nemen. Van de bezwaarzaken op het terrein van de WAO wordt slechts in 27% van de gevallen binnen een half jaar een beslissing genomen.

Een dergelijke situatie is onaanvaardbaar. Het is aan het Landelijk instituut sociale verzekeringen als verantwoordelijk bestuursorgaan en aan Cadans om al het mogelijke in het werk te stellen om de gemiddelde behandelingsduur van bezwaarschriften aanzienlijk te bekorten.

De onderzochte gedraging is niet 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.