



Rapport

Datum: 26 mei 2000

Rapportnummer: 2000/198

Klacht

Op 10 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer W. te Gaanderen, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, regiokantoor Arnhem.

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 verzoeker verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoeker klaagt erover dat Gak Nederland BV, regiokantoor Arnhem:

1. tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (9 november 1999) nog geen beslissing heeft genomen op het verzoek om een werkplekaanpassing voor zijn zoon dat sinds 1 september 1998 bij het Gak in behandeling is;
2. meer medische keuringen laat verrichten dan nodig is voor de behandeling van de aanvraag om een werkplekaanpassing;
3. in reactie op een klachtbrief van verzoeker niet heeft aangegeven wanneer een beslissing zal worden genomen op het verzoek om een werkplekaanpassing;
4. in deze reactie voorts niet is ingegaan op de klacht van verzoeker dat medische dossiers heen en weer worden geschoven en maanden blijven liggen.

Achtergrond

1. **Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten** (Wet van 23 april 1998, Stb. 290)

Hoofdstuk 2. Verantwoordelijkheidsverdeling werkgever, Landelijk instituut sociale verzekeringen, gemeenten en arbeidsvoorzieningsorganisatie

§ 2. Landelijk instituut sociale verzekeringen, gemeenten en arbeidsvoorzienings-organisatie

Artikel 10 Taak Landelijk instituut sociale verzekeringen, eerste en derde lid

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen heeft tot taak de bevordering van de inschakeling in het arbeidsproces van de arbeidsgehandicapte werknemer (...).

3. Uit hoofde van de uitoefening van zijn taak, bedoeld in het eerste lid, verstrekt het Landelijk instituut sociale verzekeringen aan arbeidsgehandicapten instrumenten als

bedoeld in hoofdstuk 4 van deze wet (...)."

Hoofdstuk 4. Reïntegratie-instrumentarium arbeidsgehandicapten

§ 4. Instrumenten voor arbeidsgehandicapte werknemers

Artikel 31 Voorzieningen, eerste en tweede lid

"1. Het Landelijk instituut sociale verzekeringen kan aan de arbeidsgehandicapte die arbeid in dienstbetrekking verricht op aanvraag voorzieningen toekennen die strekken tot behoud of herstel van de arbeidsgeschiktheid of die de arbeidsgeschiktheid bevorderen.

2. Onder voorzieningen als bedoeld in het eerste lid worden verstaan:

(...)

b. noodzakelijke persoonlijke ondersteuning van de werknemer, bedoeld in het eerste lid, bij het verrichten van de hem opgedragen taken, indien die ondersteuning een compensatie vormt voor specifiek met de handicap van de werknemer samenhangende beperkingen (...)."

Artikel 50 Beslistermijnen, eerste lid

"Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de termijn waarbinnen een beschikking op aanvraag op grond van deze wet dient te worden gegeven. (...)"

2. **Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten** (KB van 28 december 1993, Stb. 779)

Hoofdstuk IV. Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten

Artikel 5, eerste en vierde lid

"1. Een beschikking ingevolge hoofdstuk 4, paragraaf 1 of paragraaf 3, van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

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

Artikel 18

"Indien een beschikking ingevolge een in de hoofdstukken I tot en met XIII van dit besluit genoemde wet niet binnen de in dit besluit bepaalde termijn kan worden gegeven, wordt de

aanvrager hiervan schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Gak Nederland BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tevens werd Gak Nederland BV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoeker noch Gak Nederland BV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

A. feiten

1. Op 23 september 1999 schreef verzoeker Gak Nederland BV, regiokantoor Arnhem (verder: het Gak) de volgende brief:

"...Ik ben de vader van een zoon (25 jaar) die lijdt aan een progressieve spierziekte, hij is voor 98% afhankelijk van een elektrische rolstoel. (...) Vanaf 1 september 1998 heeft hij een vaste dienstbetrekking voor ca 70% bij S. in L. Vanaf die datum loopt er ook een procedure voor een werkplekaanpassing. Het is inmiddels ruim een jaar geleden, en misschien raadt u het al: nog steeds geen werkplekaanpassing. Uw organisatie heeft een hoge mate van professionaliteit bereikt in het heen en weer schuiven van verantwoordelijkheden en medische dossiers die overal maanden blijven liggen. Voor elk wisselmoentje moet er weer gekeurd worden, terwijl er al een enorm medisch dossier ligt. Uiteindelijk is de heer B. in april 1999 bij het bedrijf geweest om e.e.a. op te nemen, en dan weer 5 maanden complete radiostilte. Intussen snapt niemand waarom er zoveel WAO'ers bijkomen!.."

2. Het Gak antwoordde verzoeker bij brief van 12 oktober 1999:

"...Uw klacht (...) hebben wij doorgestuurd aan de afdeling Arbeidsgeschiktheid met het verzoek ons in deze te informeren en adviseren. Uw brief richt zich, als wij hem goed gelezen hebben, tegen het volgende:

1. Werkplekaanpassing laat lang op zich wachten.

2. Overmatige medische keuringen.

(...)

Wij geven u per punt antwoord.

1) Terecht merkt u op dat de werkplekaanpassing lang op zich laat wachten. Wij hadden dit graag anders gezien, een geldig excuus kunnen wij daarvoor niet aandragen. Wel zullen wij extra aandacht geven aan de terugrapportage vanuit Arbeidsintegratie en onze verantwoordelijkheid daarvoor dragen.

2) Voor beantwoording van deze vraag is contact gezocht met de staf-verzekeringsarts de heer S. en aan hem is de vraag voorgelegd zoals door u verwoord in uw klacht. Vooralsnog is de verzekeringsarts van mening gezien de diversiteit van vragen en beoordelingen, dat hier geen sprake is van overmatige keuringsactiviteit. Ergo het getuigt van zorgvuldige gevalsbehandeling als de verzekeringsarts zich bij beoordeling van claims vergewist van de op dat moment bestaande belastbaarheid van een belanghebbende.

(...)

Bovenstaande overziend bieden wij u onze welgemeende excuses aan voor daar waar we in gebreke zijn gebleven. Wij kunnen niet anders dan uw klacht (gedeeltelijk) gegrond verklaren..."

B. Standpunt verzoeker

Voor het standpunt van verzoeker wordt verwezen naar de klachtsamenvatting onder KLACHT.

C. Standpunt Gak Nederland bv

Het Gak reageerde als volgt op de klacht van verzoeker, waarbij het inging op de vragen die de Nationale ombudsman in het kader van het onderzoek had gesteld:

"...Vraag 1:

Waarom is een beslissing uitgebleven?

Het onderzoek naar de mate van arbeidsongeschiktheid en de werkplekaanpassing heeft veel tijd in beslag genomen. De belangrijkste oorzaken daarvan zijn:

- er was diverse medische informatie (expertise) nodig om tot een goed afgewogen beslissing te komen.
- de rapportage van Arbeidsintegratie is pas op 21 september 1999 door ons ontvangen.

Inmiddels is op 10 november 1999 de beslissing aan belanghebbende en de werkgever (...) toegestuurd.

Vraag 2:

Wanneer valt een beslissing te verwachten?

Op 10 november 1999 is de beslissing aan belanghebbende en de werkgever toegestuurd.

Vraag 3:

Waarom heeft het GAK hierover niets meegedeeld in zijn brief aan verzoeker van 12 oktober 1999?

Bij de beantwoording van de klacht was het nog niet duidelijk op welk moment wij de beslissing zouden verzenden. Daarom kon geen datum worden genoemd. Wel is vanaf dat moment geprobeerd de zaak zo snel mogelijk rond te krijgen.

Vraag 4:

Komen dergelijke gevalsbehandelingen als in het geval van verzoeker vaker voor?

Wij sluiten niet uit dat dergelijke gevalsbehandelingen, waarin geadviseerd moet worden op aanvragen van diverse voorzieningen, vaker voorkomen. Bij ons zijn deze echter niet bekend.

Vraag 5:

Wat houdt de terugrapportage vanuit Arbeidsintegratie in die u in uw brief van 12 oktober 1999 noemt?

De case-manager heeft een opdracht tot bemiddeling c.q. werkplekaanpassing uitgezet bij Arbeidsintegratie. Arbeidsintegratie doet voor ons onderzoek en adviseert over hetgeen waarover advies wordt aangevraagd.

Op 24-06-1999 hebben wij Arbeidsintegratie om advies gevraagd. Op 29-09-1999 hebben wij het advies van Arbeidsintegratie ontvangen.

Vraag 6:

Op welke wijze wilt u daaraan extra aandacht geven?

Het Inkoopbureau is duidelijk gemaakt dat zij de uitgezette trajectplannen dienen te bewaken. Wij hebben de desbetreffende clustermanager verzocht extra aandacht aan deze gevalsbehandeling te geven. Hij heeft er voor gezorgd dat

- de communicatie met de familie open bleef
- zowel de arbeidsdeskundige als de afdeling het geval met voorrang zouden afhandelen

- de afdeling bezwaar en beroep de belanghebbende snel voor een hoorzitting zou oproepen zodat er spoedig een beslissing genomen zou worden

Een en ander heeft er onder andere toe geleid dat op 10 november 1999 een beslissing naar belanghebbende is gestuurd. Dit is relatief kort na afhandeling van de klacht (zeker gezien al het werk dat na afhandeling is gedaan).

Vraag 7:

Heeft u nog meer maatregelen getroffen om te bewerkstelligen dat voldoende voorvarend kan worden beslist op aanvragen om aanpassing van een werkplek? Zo ja, welke?

Een reïntegratie visie komt binnen bij het inkoopbureau. Het inkoopbureau zet deze b.v. uit bij Arbeidsintegratie. Sedert oktober/november 1999 worden de uitgezette gevallen ingebracht in Resa/fasa (het registratiesysteem) waardoor het inkoopbureau in staat is zicht te houden op de openstaande gevallen die bij de diverse instanties zijn uitgezet, alsmede de datum waarop ze zijn uitgezet.

Niet alleen bij werkplekvoorzieningen maar ook bij andere zaken waarvoor arbeidsdeskundige inbreng noodzakelijk is, merkten wij dat onze termijnen waarbinnen zaken moeten worden afgedaan onder druk kwamen te staan. Daarop is besloten de arbeidsdeskundige-capaciteit uit te breiden. Inmiddels zijn we er in geslaagd 4 arbeidsdeskundigen aan te trekken die over een aantal maanden inzetbaar zijn. Er lopen overigens nog meer vacatures voor arbeidsdeskundigen. In de tussentijd trachten wij de gevallen op te lossen door extra inzet van ingehuurd arbeidsdeskundigen (inmiddels 5 man) en door overwerk.

Vraag 8:

Kunt u nader ingaan op de klacht van verzoeker dat het GAK meer keuringen laat plaatsvinden dan nodig is?

In dit verband verneem ik graag welke keuringen plaats dienen te vinden en waarom, en voorts waarom het niet mogelijk is om met minder keuringen te volstaan.

Naar onze mening is er geen sprake geweest van het laten plaatsvinden van meer keuringen dan nodig om tot een oordeel te komen.

Op 4-11-1998 is belanghebbende op het spreekuur geweest van onze verzekeringsarts. Zij heeft het rapport geredigeerd op 10-12-1998. Hierin heeft ze verwerkt: een eerdere rapportage van haar d.d. 12-08-1998, verkregen informatie van Prof. W. van het AZU d.d. 16-09-1998, info van de revalidatiearts d.d. 15-09-1998 en de brief van belanghebbende d.d. 01-10-1998. Conclusie hiervan was dat een neurologische expertise noodzakelijk werd geacht.

Op 5-2-1999 werd een verzoek gedaan voor een expertise aan dr. E., neuroloog bij het Academisch Ziekenhuis te Nijmegen.

Belanghebbende werd door hem opgeroepen voor onderzoek op 31-03-1999. Op 7-4-1999 vindt telefonisch overleg plaats tussen onze verzekeringsarts en de neuroloog in verband met een aantal aanvullende vragen van de neuroloog. (...)

Het expertiseverslag werd aldaar opgesteld op 6-5-1999 en door ons ontvangen op 11 mei 1999.

Op 1-6-1999 heeft verzekeringsarts K., met gebruikmaking van binnengekomen gegevens een aanvullende rapportage gemaakt met een nieuwe FIS (Functie Informatie Systeem)-lijst. Vervolgens heeft de arbeidsdeskundige het dossier overhandigd i.v.m. onderzoek werkplek.

Op 9-6-1999 heeft (verzekeringsarts; N.o.) K. belanghebbende uitgenodigd om de uitslag van de onderzoeken te bespreken en hem de daaraan verbonden eindconclusie mede te delen.

Keuringen door een verzekeringsarts hebben tot doel vast te stellen de mate van belastbaarheid c.q. de beperkingen van een belanghebbende, om daarmee de arbeidsdeskundige in de gelegenheid te stellen te beoordelen welke werkplekaanpassingen noodzakelijk zijn.

Wij zijn van mening dat in dit geval niet met minder keuringen had kunnen worden volstaan. Daarbij merken wij op dat het o.i. van zorgvuldigheid getuigt de belanghebbende op te roepen om met hem de uitslag van de expertise te bespreken en ons oordeel in het geheel mede te delen.

Vraag 9:

Waarom bent u in uw brief van 12 oktober 1999 niet ingegaan op verzoekers klacht over het heen en weer schuiven en gedurende maanden laten liggen van medische dossiers?

Wij hebben dit gedeelte van de klacht opgevat als een onderdeel van de werkplekaanpassing die lang op zich liet wachten. Het is door ons niet als een zelfstandige klacht onderkend.

Wij zijn van mening dat geen sprake is van het heen en weer schuiven van medische dossiers. Ook delen wij de mening niet dat er gedurende maanden medische dossiers zijn blijven liggen.

Wel delen wij de kritiek dat er veel tijd is gebruikt voor de aanvraag van een expertise. Deze brief is op 5-2-1999 naar de neuroloog verstuurd, doch had, ondanks de feestdagen

toch eerder de deur uit moeten gaan.

Daarvoor onze excuses..."

Beoordeling

I. Ten aanzien van het uitblijven van een beslissing op de aanvraag voor een werkplekaanpassing

1. Verzoeker klaagt erover dat het Gak tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (9 november 1999) nog geen beslissing had genomen op het verzoek om een werkplekaanpassing voor zijn zoon dat sinds 1 september 1998 bij het Gak in behandeling was. In reactie hierop gaf het Gak aan dat het onderzoek naar de werkplekaanpassing veel tijd in beslag had genomen. Als belangrijkste oorzaken daarvoor noemde het Gak dat er diverse medische informatie/expertise nodig was om tot een goed afgewogen oordeel te komen, en dat de rapportage van Arbeidsintegratie pas op 21 september 1999 was ontvangen.

2. Uit de reactie bleek verder dat de verzekeringsarts op 12 december 1998 een rapport had opgesteld van een bezoek van verzoekers zoon op het spreekuur op 4 november 1998. In het rapport was geconcludeerd dat een neurologische expertise noodzakelijk was. Het verzoek hiertoe werd bij brief van 5 februari 1999 gedaan. Op 11 mei 1999 ontving het Gak het expertiseverslag van de neuroloog. Vervolgens had de verzekeringsarts op 1 juni 1999 een aanvullende rapportage gemaakt. Daarna had nog een onderzoek van de werkplek plaatsgevonden door de arbeidsdeskundige. Op 9 juni 1999 was verzoekers zoon uitgenodigd om de uitslag van de onderzoeken en de eindconclusie ervan te bespreken. Ten slotte bleek uit de reactie van het Gak dat Arbeidsintegratie op 24 juni 1999 om advies was gevraagd. Op 29 september 1999 was het advies van Arbeidsintegratie ontvangen. De beslissing op de aanvraag om een werkplekaanpassing was uiteindelijk bij brief van 10 november 1999 genomen.

3. Volgens artikel 5, eerste en vierde lid van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (verder: het Besluit, zie ACHTERGROND, onder 2.) jo artikel 31 Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (verder: Wet REA, zie ACHTERGROND, onder 1.) dient een beslissing op een aanvraag om een werkplekaanpassing te worden genomen binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag.

Tussen het moment van de aanvraag voor een werkplekaanpassing, 1 september 1998, en het moment waarop het Gak op deze aanvraag besliste, 10 november 1999, zit een periode van ruim veertien maanden. De termijn die na de aanvraag is verstreken tot het moment waarop op de aanvraag werd beslist, heeft de in beginsel voorgeschreven termijn van acht weken dan ook in zeer ruime mate overschreden. De verklaringen die het Gak voor deze lange behandelingsduur aanvoert, zijn niet voldoende om deze te kunnen

rechtvaardigen. Dat het Gak na de behandeling van verzoekers klacht bij brief van 12 oktober 1999, binnen een maand tot een beslissing op de aanvraag kwam, doet hierbij niet ter zake.

4. Ten aanzien van het eerste argument van het Gak, dat er diverse medische informatie nodig was om tot een goed afgewogen beslissing te komen, is het volgende van belang. Uiteraard dient een beslissing op een aanvraag om een werkplekaanpassing te worden genomen op basis van voldoende en deskundige informatie. Het Gak heeft evenwel geen sluitende verklaringen aangevoerd voor de diverse hiaten die de procedure van informatievergaring vertoont. Met name wordt niet verklaard waarom het na het spreekuurcontact op 4 november 1998 ruim een maand duurde voordat de verzekeringsarts op 12 december 1998 het rapport hierover opmaakte, en waarom de actie die op grond van dit rapport moest worden ondernomen, te weten het aanvragen van een neurologische expertise, vervolgens anderhalve maand, tot 5 februari 1999, uitbleef.

5. Als tweede argument voerde het Gak aan dat de rapportage van Arbeidsintegratie pas op 21 september 1999 was ontvangen. Op 24 juni 1999 had het Gak advies aangevraagd. In zijn reactie heeft het Gak echter niet aangegeven, noch is overigens uit het onderzoek naar voren gekomen dat het Gak Arbeidsintegratie op enigerlei wijze heeft gerappelleerd. Dit had wel voor de hand gelegen gezien de verantwoordelijkheid van het Gak als instantie die op de aanvraag voor een werkplekaanpassing moet beslissen, en zeker nu de behandeling van de aanvraag op het moment van adviesaanvraag aan Arbeidsintegratie de wettelijke beslistermijn al lang had overschreden.

6. Voorts is het in strijd met artikel 18 van het Besluit (zie ACHTERGROND, onder 2.) dat het Gak verzoekers zoon er niet schriftelijk van in kennis heeft gesteld dat het niet lukte om tijdig op de aanvraag te beslissen, onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kon worden gezien.

Op dit onderdeel is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

II. Ten aanzien van het aantal medische keuringen dat voor de behandeling van de aanvraag wordt verricht

1. In de tweede plaats klaagt verzoeker erover dat het Gak meer medische keuringen laat verrichten dan nodig is voor de behandeling van de aanvraag om een werkplekaanpassing. In reactie op dit klachtonderdeel gaf het Gak het hierboven, onder I.2., weergegeven overzicht van het verloop van de procedure die naar aanleiding van de aanvraag om een werkplekaanpassing was gevolgd.

In aansluiting hierop deelde het Gak mee dat keuringen door een verzekeringsarts tot doel hebben de mate van belastbaarheid c.q. de beperkingen van een belanghebbende vast te stellen, om daarmee de arbeidsdeskundige in de gelegenheid te stellen te beoordelen

welke werkplekaanpassingen noodzakelijk zijn. Het Gak was van mening dat in dit geval niet met minder keuringen had kunnen worden volstaan.

2. Het verrichten van een medische keuring door een verzekeringsarts is noodzakelijk om te kunnen beoordelen in welke mate een aanvraag om een werkplekaanpassing moet worden gehonoreerd.

3. Het Gak heeft naar aanleiding van de rapportage van de verzekeringsarts waarin de informatie van een tweetal artsen en de inhoud van een brief van verzoekers zoon waren verwerkt, besloten om een expertise te laten uitvoeren door een neuroloog. Zeker gezien het ziektebeeld van verzoekers zoon, die lijdt aan een spierziekte met een progressief verloop, komt het raadplegen van een tweede deskundige geneeskundige de Nationale ombudsman niet overbodig voor.

Wat dit klachtonderdeel onderdeel betreft is de onderzochte gedraging behoorlijk.

III. Ten aanzien van het aangeven van een termijn waarbinnen een beslissing op de aanvraag was te verwachten

1. Op 23 september 1998 schreef verzoeker het Gak een klachtbrief. Verzoeker klaagt erover dat het Gak in zijn reactie van 12 oktober 1999 niet heeft aangegeven wanneer een beslissing zou worden genomen op de aanvraag om een werkplekaanpassing. In reactie op dit onderdeel van verzoekers klacht liet het Gak weten dat het hierover niets had meegedeeld omdat op dat moment nog niet duidelijk was wanneer het de beslissing zou verzenden.

2. Het Gak kan niet worden gevolgd in dit standpunt. Zoals hierboven, onder I.6., al aan de orde is geweest, had het Gak verzoeker een vertragingsbericht dienen te sturen toen de beslissingstermijn werd overschreden onder vermelding van de termijn waarbinnen een beslissing viel te verwachten. Het is niet juist dat het Gak dit niet heeft gedaan.

3. Toen verzoeker bij brief van 23 september 1999 klaagde over het uitblijven van een beslissing, had dit nog eens te meer aanleiding moeten vormen om verzoeker te informeren niet alleen over de reden voor het uitblijven van een beslissing maar ook over de termijn waarbinnen een beslissing tegemoet kon worden gezien.

Het Gak is hiermee uit oogpunt van informatieverstrekking tekort geschoten.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

IV. Ten aanzien van de klacht over het heen en weer schuiven en gedurende maanden laten liggen van medische dossiers

1. Verzoeker klaagt er ten slotte over dat het Gak in zijn brief van 12 oktober 1999 niet is ingegaan op zijn klacht dat medische dossiers heen en weer werden geschoven en maanden bleven liggen. Het Gak liet in reactie op dit klachtonderdeel weten dat het dit niet als zelfstandig klachtonderdeel had onderkend maar had opgevat als onderdeel van de klacht over het uitblijven van een beslissing op de aanvraag om een werkplekaanpassing.

2. In dit standpunt kan het Gak worden gevolgd. Gelet op de inhoud van verzoekers brief was het begrijpelijk dat het Gak deze had aangemerkt als te zijn gericht op het uitblijven van een beslissing op de aanvraag, en dat het de opmerking over het heen en weer schuiven en maanden laten liggen van medische dossiers die in het kielzog van deze klacht werd gemaakt, als onderdeel hiervan aanmerkte. Achteraf gezien was het weliswaar beter geweest als het Gak in zijn brief van 12 oktober 1999 aandacht had besteed aan de opmerking van verzoeker. Het feit dat het Gak dit heeft verzuimd, weegt echter niet zo zwaar dat de gedraging op dit punt als niet behoorlijk moet worden aangemerkt.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, regiokantoor Arnhem, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond ten aanzien van het uitblijven van een beslissing op de aanvraag voor een werkplekaanpassing en het aangeven van een termijn waarbinnen een beslissing viel te verwachten, en niet gegrond wat betreft het aantal medische keuringen voor de behandeling van de aanvraag en het niet ingaan op verzoekers klacht over het heen en weer schuiven en maanden laten liggen van medische dossiers.