



Rapport

Datum: 10 juli 2000

Rapportnummer: 2000/244

Klacht

Op 23 november 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw S. te Den Helder, met een klacht over een gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Alkmaar.

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 Gak Nederland BV, districtskantoor Alkmaar, tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde, nog geen nieuwe beslissing had genomen met betrekking tot haar verdien capaciteit, nadat de eerdere beslissing op dit punt bij uitspraak van de Arrondissementsrechtbank te Alkmaar van 30 september 1997 was vernietigd.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10

"1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

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."

Artikel 8:72, vijfde lid

"De rechtbank kan het bestuursorgaan een termijn stellen voor het nemen van een nieuw besluit of het verrichten van een andere handeling."

2. Aan de Memorie van Toelichting op de Wijzigingswet op de rechterlijke organisatie, de Algemene wet bestuursrecht, de Wet op de Raad van State, de Beroepswet, de Ambtenarenwet 1929 en andere wetten, alsmede intrekking van de Wet administratieve rechtspraak overheidsbeschikkingen (voltooiing eerste fase herziening rechterlijke organisatie) is het volgende ontleend:

"Over de termijn waarbinnen het bestuursorgaan een nieuwe beslissing moet nemen kan in het algemeen worden opgemerkt, dat deze zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is moet worden genomen. Vaak zal een nieuwe beslissing ruim binnen de termijn die staat voor het beslissen op een bezwaarschrift kunnen worden genomen. Als dat kan, moet het ook. De in het gelijk gestelde partij heeft immers al veel te lang op de juiste beslissing moeten wachten. Soms zal er echter niet aan te ontkomen zijn dat het nemen van een nieuwe beslissing meer tijd in beslag neemt. Dit zal zich in het bijzonder voordoen indien het geschil waarover de rechtbank een uitspraak heeft gedaan slechts een onderdeel vormt van de voor de uiteindelijke beslissing van het bestuursorgaan noodzakelijke besluitvorming. Indien bij voorbeeld aan iemand een uitkering is geweigerd op de door de rechter onjuiste geachte grond dat hij niet is verzekerd zullen ons inziens voor de vervolgstappen die nodig zijn om tot een besluit omtrent de uitkering te komen, de termijnen gelden die van toepassing zijn voor de primaire besluitvorming zij het dat, zoals gezegd, betrokkene er ons inziens aanspraak op kan maken dat het bestuursorgaan ten aanzien van hem met bijzondere voortvarendheid te werk gaat.

Tweede Kamer der Staten-Generaal, 1991-1992, 22495, nr. 3.

3. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

Artikel 87c

"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."

Artikel 87d

"Indien bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit waaraan een medische of arbeidskundige beoordeling ten grondslag ligt, beslist het Landelijk instituut sociale verzekeringen, in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, binnen zeventien weken of, indien het advies vraagt aan een deskundige die niet onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam is binnen eenentwintig weken, na ontvangst van het bezwaarschrift."

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.

Verzoekster deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

Gak Nederland BV gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, kende verzoekster in verband met haar arbeidsongeschiktheid met ingang van 1 februari 1992 een WAO-uitkering toe. Bij beslissing van 6 juni 1994 is deze uitkering per 1 augustus 1994 weer ingetrokken, omdat verzoekster na een onderzoek naar haar verdien capaciteit voor minder dan 15% arbeidsongeschikt was verklaard. Verzoekster ging tegen deze beslissing in beroep bij de Arrondissementsrechtbank, sector bestuursrecht, te Alkmaar. Deze rechter verklaarde bij beslissing van 30 september 1997 het beroep gegrond en vernietigde het bestreden besluit, zonder daarbij een termijn te stellen voor het nemen van een nieuw besluit.

De griffier van de rechtbank zond partijen per brief van 30 september 1997 een kopie van de uitspraak, met de mededeling dat tegen de beslissing hoger beroep openstond en dat, indien daarvan gebruik zou worden gemaakt, het beroepschrift binnen zes weken na dagtekening van de brief diende te worden gezonden aan de Centrale Raad van Beroep te Utrecht.

2. Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, deelde verzoekster per brief van 17 maart 1998 onder meer mee dat:

“is besloten te berusten in de uitspraak van de Arrondissementsrechtbank.

De uitvoering van deze uitspraak kan nog enige tijd vergen.

Wij zullen de afwikkeling van deze zaak zoveel mogelijk bespoedigen.”

3. Verzoekster is in 1992 verhuisd van Almere naar Den Helder, dat ressorteert onder Gak Nederland BV, districtskantoor Alkmaar (Gak Alkmaar). Zij rappelleerde Gak Alkmaar per

brief van 3 februari 1999 met het volgende:

“...Langs deze weg wil ik u verzoeken een antwoord te geven op de vraag of de zaak betreffende de uitspraak van de rechtbank d.d. 30 sept. '97 al uitgevoerd is of dat de afwikkeling nog meer tijd kan vergen dan er ondertussen al is verstreken?

Bij navraag bij Gak te Hilversum werd ik verwezen naar Gak Alkmaar, afd. WAO, dus graag zou ik hier spoedig antwoord op hebben...”

4. Verzoekster diende in 1996 opnieuw een aanvraag in om toekenning van een WAO-uitkering. Naar aanleiding daarvan deelde Gak Alkmaar haar per brief van 4 juli 1996 onder meer mee, dat in aansluiting op de wachttijd van 52 weken een onderzoek naar de mate van haar arbeidsongeschiktheid was ingesteld en dat na afronding daarvan een beslissing over de toekenning zou worden genomen. In afwachting daarvan, aldus de brief, was verzoekster een voorlopige uitkering, met ingang van 4 juni 1996 en gebaseerd op een arbeidsongeschiktheid van 80-100%, toegekend.

5. Gak Alkmaar vroeg verzoekster per brief van 21 januari 2000 om nadere gegevens over onder meer haar inkomsten in voorgaande jaren te verstrekken om de definitieve uitkering te kunnen vaststellen.

Na de ontvangst van verzoeksters reactie informeerde Gak Alkmaar verzoekster per brief van 8 maart 2000 over onder meer de beslissing tot herziening van haar uitkering over de periode van 1 augustus 1994 tot 4 juni 1996, de nabetaling over deze periode en de gevolgen van een herberekening van haar uitkering over de jaren 1997 tot en met 1999.

Voorts bood Gak Alkmaar in deze brief “welgemeende excuses aan gezien de zeer trage afhandelingsduur van bovenstaande”.

B. Standpunt verzoekster

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder **KLACHT**.

Verzoekster deelde onder meer mee, dat zij na diverse rappels bij Gak Nederland BV, districtskantoor Hilversum, was verwezen naar het districtskantoor Alkmaar, die haar echter weer hadden verwezen naar het districtskantoor Hilversum.

Volgens verzoekster was haar door een medewerker van de afdeling WAO van het districtskantoor Alkmaar uiteindelijk meegedeeld dat als gevolg van een werkachterstand haar zaak in oktober 1999 in behandeling zou worden genomen. In reactie op haar herhaald telefonisch rappel begin november 1999 was haar meegedeeld dat in de week van 7 november 1999 contact met haar zou worden opgenomen, hetgeen echter niet was gebeurd, aldus verzoekster.

C. Standpunt Gak Nederland BV

In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde Gak Nederland BV onder meer het volgende mee.

1. betreffende de met de verzorging van verzoeksters uitkering belaste vestiging

“Blijkens het dossier is de beslissing van 6 juni 1994 (zie **A.1.**; N.o.) door kantoor Hilversum afgegeven. De uitspraak van de rechtbank is naar de afdeling bezwaar en beroep van het kantoor te Hilversum gestuurd. Het dossier was toentertijd nog in behandeling bij het kantoor Hilversum (werd pas na 30 juli 1996 aan Alkmaar overgedragen).

(...) Inmiddels is het kantoor te Alkmaar belast met de uitvoering van de uitspraak. Belanghebbende is hier niet over geïnformeerd omdat zij reeds vanaf 4 juni 1996 (zie **A.4.**; N.o.) een uitkering van ons ontvangt.”

Een interne notitie van 19 februari 1998, van de afdeling bezwaar en beroep aan de afdeling AAW/WAO van het kantoor te Hilversum, houdt het volgende in:

“Bijgaand treft u een uitspraak aan van de rechtbank te Alkmaar, waarin onze beslissing van 6/6/94 wordt vernietigd.

We hebben in deze uitspraak berust.

Wij verzoeken u zorg te dragen voor nabetaling, voor zover van toepassing.

Betrokkene is inmiddels weer 65-80%.”

2. betreffende de uitvoering van de rechterlijke uitspraak

“Het kantoor Alkmaar is momenteel (3 februari 2000: N.o.) bezig uitvoering aan de uitspraak te geven. Aangezien er ook sprake is van verrekening zijn er bij brief van 21-1-2000 aan betrokkene nadere gegevens gevraagd. Het wachten is op het antwoord van betrokkene.

(...) Er is voorsnog alleen een brief van 3 februari 1999 (zie **A.3.**; N.o.) bekend waarop door ons niet is gereageerd.”

3. betreffende de reden van de vertraging

“Voor de vertraging van de afhandeling is er geen grondige reden. Wel kampen wij op ons kantoor (Alkmaar; N.o.) met grote drukte en achterstanden. Hierdoor is het dossier niet adequaat afgehandeld. Door een omissie onzerzijds is er abusievelijk niet gereageerd op de brief van betrokkene om haar te informeren over de stand van zaken.

Ons kantoor is voorzien van een systeem van termijnbewaking, echter in deze situatie dient dit systeem handmatig gevoed te worden hetgeen niet is gebeurd.

Inmiddels heeft een interne verrekening plaatsgevonden en is betrokkene schriftelijk door ons ingelicht over de nabetaling die hiervan het gevolg was.

Derhalve staat betrokkene geen terugvordering meer te wachten.”

Beoordeling

1. Verzoekster klaagt erover dat Gak Nederland BV, districtskantoor Alkmaar, dat ingevolge de rechterlijke uitspraak van 30 september 1997 een nieuwe beslissing had moeten nemen met betrekking tot haar recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering per 1 augustus 1994, dat tot op het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft gedaan, ondanks rappels harerzijds.

2. Partijen hadden de mogelijkheid om binnen zes weken na de uitspraak van 30 september 1997, die hen per brief van 30 september 1997 is toegezonden in hoger beroep te komen. Gak Nederland BV heeft zo zes weken - tot uiterlijk 11 november 1997 - de gelegenheid gehad om zich te beraden op de volgende stap in deze procedure. Van een beroep is kennelijk afgezien, gelet op de mededeling van Gak Nederland BV in de brief van 17 maart 1998 dat "is besloten te berusten in de uitspraak van de Arrondissementsrechtbank". Rond 11 november 1997 had dus met de voorbereiding van de nieuwe beslissing met betrekking tot verzoeksters arbeidsongeschiktheid kunnen worden begonnen.

3. De rechter heeft bij zijn uitspraak van 30 september 1997 geen termijn gesteld voor het nemen van een nieuwe beslissing. De wet kent evenmin een bepaling met betrekking tot de termijn waarbinnen een bestuursorgaan ingevolge een uitspraak van de rechter moet hebben beslist. Mede gelet op hetgeen hieromtrent staat in de Memorie van Toelichting op de wijzigingswet Wet op de rechterlijke organisatie, de Algemene wet bestuursrecht, de Wet op de Raad van State, de Beroepswet, de Ambtenarenwet 1929 en andere wetten, alsmede intrekking van de Wet administratieve rechtspraak overheidsbeschikkingen (voltooiing eerste fase herziening rechterlijke organisatie) (zie achtergrond, onder 2.) moet er echter van worden uitgegaan dat een nieuwe beslissing zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is moet worden genomen. Vaak zal een nieuwe beslissing ruim binnen de termijn die staat voor het beslissen op een bezwaarschrift kunnen worden genomen. Soms zal er echter niet aan te ontkomen zijn dat het nemen van een nieuwe beslissing meer tijd in beslag neemt, zij het dat de betrokkene er dan wel aanspraak op kan maken dat het bestuursorgaan ten aanzien van hem met bijzondere voortvarendheid te werk gaat.

4. Ingevolge de termijnbepalingen van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering dient binnen dertien weken na ontvangst op het bezwaarschrift te zijn beslist. In het geval

dat het advies nodig is van een onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkzame deskundige is de beslistermijn zeventien weken, dan wel 21 weken in het geval het gaat om het advies van een onafhankelijk deskundige (zie achtergrond), onder 3).

Ingevolge het derde lid van artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht kan de beslissing voor maximaal vier weken worden verdaagd, eventueel verder uitstel is op grond van het vierde lid alleen mogelijk in overleg met betrokkene(n) (zie achtergrond, onder 1).

In dit geval is noch van een advies van een deskundige, noch van een verdaging, noch van instemming van verzoekster met verder uitstel gebleken. Niet valt in te zien dat Gak Nederland BV, districtskantoor Alkmaar, in dit geval niet binnen dertien weken, gerekend vanaf het verstrijken van de beroepstermijn op 11 november 1997, een beslissing had kunnen nemen.

5. De beslissing ingevolge de uitspraak van 30 september 1997 is pas op 8 maart 2000 aan verzoekster gezonden, waarmee de onder 4. genoemde termijn met meer dan twee jaar en twee maanden is overschreden. Ook indien de nieuwe beslissing niet binnen deze termijn had kunnen worden genomen, is GAK Nederland BV, districtskantoor Alkmaar, op deze wijze in elk geval te kort geschoten op het punt van de vereiste bijzondere voortvarendheid. Dat is uiteraard niet juist. De door Gak Nederland BV gegeven verklaring dat deze toch aanzienlijke vertraging een gevolg is van de werkdruk en achterstand kan niet dienen als rechtvaardiging daarvan tegenover verzoekster.

6. Evenmin is het juist dat verzoekster niet over de stand van zaken is geïnformeerd naar aanleiding van haar brief van 3 februari 1999. Indien deze brief adequaat was behandeld, had bovendien kunnen blijken dat verzoeksters zaak abusievelijk niet in het systeem van termijnbewaking was opgenomen en dat het toezicht op de voortgang moest worden hersteld.

De onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Alkmaar, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Gak Nederland BV, districtskantoor Alkmaar, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.