



Rapport

Datum: 17 april 2001

Rapportnummer: 2001/105

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV:

1. in haar brief van 10 december 1999 als reden voor de vertraging in de afhandeling van haar bezwaarschrift van 5 juli 1999 heeft opgegeven dat verzoekster niet had gereageerd op een telefonisch ingesproken boodschap waarin haar was gevraagd Cadans mee te delen of zij gebruik wilde maken van de mogelijkheid om gehoord te worden. Verzoekster heeft in dit verband naar voren gebracht dat zij op deze telefonische uitnodiging schriftelijk heeft gereageerd en dat de bezwaarschriftprocedure derhalve niet door haar toedoen was vertraagd;
2. niet heeft gereageerd op haar ziekmelding van 2 september 1999;
3. niet heeft gereageerd op de op 28 oktober 1999 ingezonden aanvraag om een AMBER-toetsing.

Verder klaagt verzoekster erover dat een met naam genoemde arbeidsdeskundige haar niet heeft gewezen op de mogelijkheid om een WW-uitkering aan te vragen, indien haar verzoek om een WAO-uitkering zou worden afgewezen.

Beoordeling

A. Inleiding

1. Verzoekster was sinds 1993 werkzaam als doktersassistente gedurende 21 uur per week. Op 6 juli 1998 meldde verzoekster zich ziek, omdat zij door een val haar hand had gebroken. Na verwijdering van het gips bleek zich een zenuwaandoening te hebben ontwikkeld, waardoor zij gedurende langere periode niet aan het arbeidsproces kon deelnemen. Op 11 februari 1999 diende verzoekster vervolgens bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) een aanvraag in voor een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).
2. Naar aanleiding van haar aanvraag werd verzoekster op 14 april 1999 gezien door de verzekeringsarts. Deze concludeerde in zijn rapportage van 15 april 1999 dat verzoekster in staat werd geacht passende werkzaamheden te verrichten en dat zij op termijn haar eigen werk bij de eigen werkgever kon hervatten. De bedrijfsarts van verzoekster was het met de uitkomst van dit onderzoek echter niet eens. Tijdens een telefoongesprek met de arbeidsdeskundige deelde hij in dit verband mee dat, gezien de beperkte handfunctie, verzoekster naar zijn mening geen administratief werk kon doen.
3. Op 18 mei 1999 sprak verzoekster met de arbeidsdeskundige. Deze kwam tot de conclusie dat verzoekster niet voor een WAO-uitkering in aanmerking kwam. Hij overwoog

daarbij dat verzoekster weliswaar haar eigen werkzaamheden niet volledig kon uitoefenen, maar hij achtte haar wel geschikt voor een deel van haar eigen werk en daarnaast voor andere gangbare arbeid.

Vervolgens liet Cadans verzoekster bij beslissing van 22 juni 1999 weten dat haar aanvraag om een WAO-uitkering was afgewezen.

4. Bij brief van 28 juni 1999 deelde de bedrijfsarts aan de werkgever van verzoekster mee dat hij verzoekster in staat achtte om 5 uur per dag te continueren in eigen werk gedurende 3 dagen per week met 50% loonwaarde. Daarbij merkte hij op dat de arbeidsongeschiktheid waarschijnlijk nog vier tot zes maanden zou voortduren. Verder adviseerde hij de werkgever om Cadans op 5 juli 1999 in te lichten over het feit dat verzoekster nog niet volledig had hervat in eigen werk en te verzoeken om een herkeuring.

5. Vervolgens deelde verzoekster Cadans bij brief van 5 juli 1999 mee dat zij haar werkzaamheden nog niet volledig had kunnen hervatten en verzocht zij om een herkeuring. Daarbij verwees zij naar de brief van de bedrijfsarts van 28 juni 1999. Bij brief van dezelfde datum diende zij tevens een bezwaarschrift in tegen de beslissing van Cadans van 22 juni 1999.

Mede naar aanleiding van het verzoek om herkeuring, was er op 15 juli 1999 een telefonisch onderhoud tussen verzoeksters werkgever en de verzekeringsarts. Omdat gebleken was dat de medische situatie van verzoekster zich niet had gewijzigd, deelde de verzekeringsarts aan verzoeksters werkgever mee dat de bezwaarprocedure moest worden afgewacht.

6. Op 1 september 1999 meldde verzoekster zich opnieuw ziek bij haar werkgever, omdat zij door privé-omstandigheden, die verband hielden met de gezondheidstoestand van haar echtgenoot, niet in staat was haar eigen werkzaamheden te verrichten.

Naar aanleiding van deze ziekmelding, diende de bedrijfsarts op 28 oktober 1999 een aanvraag om een Amber-toetsing in bij Cadans, omdat hij wilde dat verzoekster op korte termijn door een verzekeringsarts zou worden gezien. In zijn verklaring vermeldde hij dat er naar zijn mening sprake was van doorlopende ziekte, omdat verzoekster nooit door hem of door haar werkgever hersteld was gemeld en dat er thans bij haar spanningsklachten waren op grond van de privé-situatie met haar echtgenoot. Daarbij benadrukte hij nogmaals dat hij - in tegenstelling tot de verzekeringsarts - verzoekster per 28 juni 1999 slechts geschikt achtte tot het verrichten van aangepaste werkzaamheden gedurende maximaal drie maal vijf uren per week. Verder wees hij er op dat er een arbeidsconflict dreigde met de werkgever, omdat deze sinds 6 juli 1999 de salarisbetaling had stopgezet en er ook geen arbeidsongeschiktheidsuitkering werd uitbetaald.

7. Cadans nam de Amber-aanvraag echter niet in behandeling, omdat eerst de uitkomst van de bezwaarschriftprocedure moest worden afgewacht. Uiteindelijk verklaarde Cadans bij beslissing van 7 januari 2000 het bezwaarschrift van verzoekster ongegrond. Verzoekster stelde tegen de beslissing op bezwaar geen beroep in bij de bestuursrechter.

B. Ten aanzien van de vertraging in de afhandeling van het bezwaarschrift

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat Cadans in de brief van 10 december 1999 als reden voor de vertraging in de afhandeling van haar bezwaarschrift van 5 juli 1999 heeft opgegeven dat verzoekster niet had gereageerd op een telefonisch ingesproken boodschap waarin haar was gevraagd om Cadans mee te delen of zij gebruik wilde maken van de mogelijkheid om gehoord te worden. Verzoekster heeft in dit verband naar voren gebracht dat zij op deze telefonische uitnodiging schriftelijk heeft gereageerd en dat de bezwaarschriftprocedure derhalve niet door haar toedoen was vertraagd.

2. Vooropgesteld wordt dat Cadans omstreeks begin november 1999 een beslissing had moeten nemen op het bezwaarschrift van verzoekster. Immers, ingevolge artikel 87d van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO; zie Achtergrond onder 2.) bedroeg de beslistermijn in dit geval 17 weken. Verder is niet gebleken dat Cadans een verdagingsbeslissing heeft genomen als bedoeld in artikel 7:10, derde lid van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond onder 1.).

Uiteindelijk heeft Cadans op 7 januari 2000 een beslissing genomen en daarmee de beslistermijn met ongeveer twee maanden overschreden.

3. Bij brief van 19 november 1999 heeft Cadans verzoekster gevraagd aan te geven of zij gebruik wenste te maken van de mogelijkheid om gehoord te worden. In haar brief van 21 november 1999 aan Cadans is verzoekster op deze vraag niet ingegaan. Ook is niet gebleken dat zij toen al op andere wijze aan Cadans haar reactie op dit verzoek kenbaar had gemaakt. Vervolgens heeft een medewerker van Cadans op 2 december 1999 een telefonische boodschap bij verzoekster ingesproken, waarin haar werd gevraagd mee te delen of zij gehoord wilde worden. Naar aanleiding van deze boodschap heeft verzoeksters echtgenoot bij brief van 3 december 1999 aan Cadans laten weten dat verzoekster op een hoorzitting geen prijs stelt.

4. In zijn brief van 10 december 1999 erkende Cadans dat het bezwaarschrift niet tijdig was afgehandeld en bood daarvoor aan verzoekster excuses aan. Verder liet Cadans verzoekster weten dat afgifte van een beslissing op bezwaar nog niet had kunnen plaatsvinden, omdat zij nog niet had gereageerd op de telefonisch ingesproken boodschap van 2 december 1999 en dat zij bij brief van 7 december 1999 was uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 december 1999. Cadans wees er op dat afhankelijk daarvan een beslissing op bezwaar kon worden afgegeven.

5. Gelet op de inhoud van de brief van Cadans van 10 december 1999 moet het ervoor worden gehouden dat de door Cadans genoemde reden voor de vertraging in de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift, alleen ziet op de vertraging die is ontstaan ná 19 november 1999. Op die datum was aan verzoekster immers voor de eerste maal (schriftelijk) gevraagd of zij gehoord wilde worden, op welk verzoek zij pas bij brief van 3 december 1999 - en na de telefonisch ingesproken boodschap van 2 december 1999 - had gereageerd. Voor de vertraging die is ontstaan in de periode vóór 19 november 1999, moet ervan worden uitgegaan dat Cadans daarvoor de verantwoordelijkheid op zich neemt, nu Cadans verzoekster verontschuldigen heeft aangeboden voor het niet tijdig afhandelen van het bezwaarschrift. Nu de mededeling van Cadans alleen ziet op de vertraging die is opgetreden ná 19 november 1999 en aangezien de vertraging na deze datum inderdaad (ten dele) aan verzoekster kon worden toegeschreven, kan niet worden gesteld dat de mededeling van Cadans in dit opzicht niet juist is.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

Wel moet aan verzoekster worden toegegeven dat Cadans met de gewraakte passage voorbij gaat aan het feit dat zij bij brief van 3 december 1999 Cadans had laten weten dat zij geen prijs stelde op een hoorzitting. Cadans was op 10 december 1999 in het bezit van deze brief. De mededeling dat verzoekster niet had gereageerd op de op 2 december 1999 telefonisch ingesproken boodschap is dan ook niet juist.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt derhalve niet behoorlijk.

C. Ten aanzien van de ziekmelding van 2 september 1999

1. Verzoekster had zich per 2 september 1999 opnieuw ziek gemeld bij haar werkgever in verband met spanningsklachten als gevolg van privé-omstandigheden. Cadans ontving deze ziekmelding op 14 september 1999 via verzoeksters bedrijfsarts. Verzoekster klaagt erover dat Cadans naar aanleiding van deze ziekmelding niet heeft gereageerd.

2. Cadans heeft zich op het standpunt gesteld dat ten aanzien van de ziekmelding van 2 september 1999 voor hem geen taak was weggelegd. In dit verband wees Cadans er op dat er, gelet op de afwijzende beslissing van 5 juli 1999, geen sprake was van een doorlopend ziektegeval en dat de verantwoordelijkheid voor deze ziekmelding bij de werkgever lag. De ziekmelding is dan ook teruggegeven aan de bedrijfsarts en de werkgever, aldus Cadans in zijn reactie. Alleen als verzoekster een uitkering ingevolge de Werkloosheidswet (WW) zou hebben gehad, zou er volgens Cadans bemoeienis van zijn kant zijn geweest.

3. Het standpunt van Cadans is juist. Nu op 5 juli 1999 was beslist dat verzoekster geen recht had op een WAO-uitkering, is met de ziekmelding per 2 september 1999 een nieuwe ziekteperiode aangevangen. Ingevolge artikel 629, eerste lid van Boek 7 van het Burgerlijk

Wetboek (zie Achtergrond onder 3.) rust in dat geval op de werkgever de plicht tot loondoorbetaling. De omstandigheid dat de werkgever inmiddels geen loon meer uitbetaalde aan verzoekster maakt dit niet anders en brengt niet met zich mee dat Cadans aan verzoekster een uitkering had moeten verstrekken of haar anderszins had moeten bijstaan, zoals verzoekster suggereert. Nu verder vaststaat dat verzoekster geen WW-uitkering had aangevraagd, was er ook om die reden geen aanleiding om de ziekmelding van verzoekster in behandeling te nemen. Overigens blijkt uit de telefoonnotities van 21 september 1999 en 27 september 1999 dat de verzekeringsarts van Cadans over de ontstane situatie overleg heeft gepleegd met de bedrijfsarts en met de werkgever van verzoekster.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook behoorlijk.

D. Ten aanzien van de Amber-melding

1. Omdat de bedrijfsarts van verzoekster wilde dat zij naar aanleiding van haar ziekmelding van begin september 1999 door een verzekeringsarts zou worden gezien, zond hij op 28 oktober 1999 een zogenaamde Amber-melding in. Verzoekster klaagt er in de derde plaats over dat Cadans op deze melding niet heeft gereageerd.

2. In het kader van een zogenaamde Amber-melding (zie in dit verband artikel 43a WAO bij Achtergrond onder 2.) dient de verzekeringsarts in een geval als dit allereerst te onderzoeken of er sprake is van toegenomen arbeidsongeschiktheid ten opzichte van de situatie per einde wachttijd (in dit geval 5 juli 1999). In de tweede plaats moet worden nagegaan of de toegenomen arbeidsongeschiktheid voortkomt uit dezelfde klachten, zoals die bestonden per einde wachttijd.

3. Cadans liet in reactie op dit onderdeel van de klacht weten dat eerst het bezwaarschrift tegen de afwijzing van verzoeksters WAO-aanvraag moest worden afgehandeld, alvorens de Amber-melding in behandeling kon worden genomen. Cadans lichtte in dit verband toe dat, indien het bezwaarschrift gegrond zou zijn verklaard, aan verzoekster vooralsnog een volledige WAO-uitkering zou zijn toegekend. In dat geval zou er sprake zijn geweest van doorlopende ziekte en zou de ziekmelding per 2 september 1999 niet apart beoordeeld hoeven te worden.

Daarnaar gevraagd deelde Cadans nog mee dat na de beslissing op bezwaar van 7 januari 2000 de Amber-melding uiteindelijk niet meer in behandeling was genomen, omdat verzoekster inmiddels volledig was hersteld. Volgens Cadans was verzoekster hiervan niet op de hoogte gesteld. Cadans erkende dat het juist was geweest als dit wel was gebeurd.

Cadans bracht overigens nog naar voren dat de bedrijfsarts de Amber-melding op onjuiste gronden had gedaan, omdat er geen sprake was van verergering van de klachten, zoals

die bestonden ten tijde van de WAO-beoordeling, maar dat aan de ziekmelding van 2 september 1999 andere klachten ten grondslag lagen, hetgeen verzoekster ook zelf heeft aangegeven.

4. Het is op zich begrijpelijk dat Cadans uit praktische overwegingen de Amber-melding niet in behandeling heeft genomen, zolang de bezwaarschriftprocedure tegen de beslissing van 22 juni inzake de afwijzing van verzoeksters aanvraag om een WAO-uitkering nog niet was afgerond. Cadans heeft de bedrijfsarts (de indiener van de aanvraag) daarover ook geïnformeerd.

In zoverre is de onderzochte gedraging op dit punt behoorlijk.

Het vorenstaande brengt echter wel met zich mee dat Cadans, nadat op 7 januari 2000 een beslissing op bezwaar was afgegeven, de bedrijfsarts en verzoekster had moeten informeren over het feit dat de Amber-melding niet meer in behandeling zou worden genomen, omdat inmiddels volledig herstel was opgetreden. Dat Cadans dit heeft nagelaten is niet juist, hetgeen Cadans ook heeft erkend. Een en ander klemt temeer, nu Cadans in zijn brief van 9 februari 2000 aan verzoekster heeft meegedeeld dat zij in het kader van de Amber-procedure op korte termijn kon worden uitgenodigd voor een verzekeringsgeneeskundig onderzoek.

In zoverre is de onderzochte gedraging dan ook niet behoorlijk.

E. Ten aanzien van de mogelijkheid om een WW-uitkering aan te vragen

1. Tot slot klaagt verzoekster erover dat zij door de arbeidsdeskundige van Cadans niet is gewezen op de mogelijkheid om een WW-uitkering aan te vragen, indien haar aanvraag voor een WAO-uitkering zou worden afgewezen.

2. In reactie op dit klachtonderdeel heeft Cadans aangegeven dat het aanvragen van een WW-uitkering een vast onderdeel vormt van ieder gesprek van de arbeidsdeskundige met een verzekerde. Cadans verwees hiervoor naar de rapportage van de arbeidsdeskundige van 1 juni 1999. Volgens de arbeidsdeskundige zou verzoekster zich echter niet beschikbaar willen stellen voor ander werk, maar alleen willen hervatten in eigen werk. Cadans wees in dit verband nog op hetgeen verzoekster hierover in haar brief van 21 november 1999 aan Cadans had geschreven.

3. In genoemde rapportage staat inderdaad vermeld dat verzoekster is gewezen op de mogelijkheid om een WW-uitkering aan te vragen en op de noodzaak om zich daarvoor in te schrijven bij het Arbeidsbureau. Gelet hierop is het standpunt van verzoekster dat zij over een en ander niet zou zijn geïnformeerd niet aannemelijk.

Op dit punt is de onderzochte gedraging dan ook behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Basiskantoor Utrecht van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is niet gegrond behoudens ten aanzien van de passage in de brief van 10 december 1999 over het niet reageren op de op 2 december 1999 telefonisch ingesproken boodschap over de hoorzitting en ten aanzien van het na 7 januari 2000 niet reageren op de ingezonden Amber-melding. Op deze punten is de klacht gegrond.

Onderzoek

Op 12 april 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw H. te Moordrecht, met een klacht over een gedraging van Basiskantoor Utrecht van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist. Nadat verzoekster haar verzoekschrift bij brief van 22 juni 2000 nader had toegelicht, werd naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd tevens een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Nadien werd bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV nog nadere informatie opgevraagd.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reacties van verzoekster en Cadans Uitvoeringsinstelling BV gaven aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster was sinds 1 februari 1993 werkzaam als doktersassistente gedurende 21 uur per week. Op 6 juli 1998 meldde verzoekster zich ziek omdat zij door een val haar hand had gebroken. Na verwijdering van het gips bleek zich een zenuwaandoening te hebben ontwikkeld, waardoor zij gedurende langere periode niet aan het arbeidsproces kon deelnemen.

2. Op 11 februari 1999 diende verzoekster bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) een aanvraag in voor een uitkering ingevolge de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Naar aanleiding van deze aanvraag werd zij op 14 april 1999 gezien door verzekeringsarts V. Deze concludeerde in zijn rapportage van 15 april 1999 dat verzoekster in staat was tot het verrichten van passend werk en dat zij op termijn haar eigen werk bij de eigen werkgever kon hervatten.

3. Op 18 mei 1999 sprak verzoekster met arbeidsdeskundige F. De arbeidsdeskundige concludeerde in zijn rapportage van 1 juni 1999 dat verzoekster niet voor een uitkering ingevolge de WAO in aanmerking kwam. Hij overwoog daarbij dat verzoekster haar eigen werk niet volledig kon uitoefenen. Hij achtte haar echter wel geschikt voor een deel van haar eigen werk en voor andere gangbare arbeid.

Voorts vermeldt de rapportage van de arbeidsdeskundige - voor zover hier van belang - nog het volgende:

"...2.2.5. Gesprek met cliënt"

Cliënt is geïnformeerd over het doel van het gesprek.

Hierbij is uitgelegd hoe de mate van arbeidsongeschiktheid wordt vastgesteld en de rol en de werking van het FIS uitgelegd.

Desgevraagd gaf cliënt aan dat haar werkzaamheden bestonden uit het verrichten van administratieve handelingen, baliewerkzaamheden, en medische verrichtingen en het geven van voorlichting.

Cliënt hoopt in de toekomst de eigen werkzaamheden weer te kunnen verrichten. Sedert eind maart 1999 is zij op A.T. basis hervat op 2 x 4 uur per week. Sinds kort is dit weer op 3 x 4 uur per week. Voor haar ziekte werkte zij maandag en donderdag de gehele dag en op dinsdagochtend.

Momenteel verricht zij alleen de administratieve handelingen achteraf. Zij doet geen baliewerk en geen medische verrichtingen.

Het bijhouden van de agenda's en formulieren gebeurt overigens handmatig.

Het B.P. (belastbaarheidspatroon; N.o.) werd met cliënt besproken, zij is het hiermee eens.

Het eigen werk met enige aanpassingen in de soort werk dat zij uitvoert, wordt door mij wel als passend ervaren, gezien de belasting die het werk met zich meebrengt.

Zij dient op dit moment wel de werkzaamheden aan te passen aan de situatie. Naar mijn mening zou zij nu wel baliewerkzaamheden kunnen verrichten. Ook administratief werk achteraf is mogelijk. Zij kan alleen niet 10-vingerig typen, maar wel tijdelijk met 8 vingers.

Voor zover zij haar eigen werkzaamheden niet zou kunnen uitvoeren per eerste WAO-dag, wordt zij door mij geschikt geacht voor het uitvoeren van ander, passend werk.

Op grond hiervan heb ik cliënt meegedeeld dat zij op grond van de criteria in de WAO per 5 juli 1999 niet in aanmerking komt voor een uitkering krachtens de WAO.

Cliënt kan zich hierin vinden.

Cliënt is gewezen op de mogelijkheid uitkering WW aan te vragen en de noodzaak zich hiervoor in te moeten schrijven bij het arbeidsbureau.

Verder heb ik haar de bezwaar/beroepsprocedure uitgelegd.

(...)

3.5. Reactie van cliënt

De conclusie is met cliënt besproken en deze kon zich tijdens ons gesprek hiermede wel verenigen. Cliënt belde mij vervolgens op 31 mei 1999 op en gaf aan toch wel moeite te hebben met het feit dat zij gedeeltelijk geschikt geacht werd voor haar werk. Zij stelt nu toch niet zover te zijn. Ik heb haar vervolgens gewezen op de bezwaar- en beroepsprocedure.

De bezwaar en beroepsprocedure werd met cliënt besproken..."

4. Naar aanleiding van het medisch en arbeidskundig onderzoek, nam Arbo-arts vervolgens telefonisch contact op met arbeidsdeskundige F. In de telefoonnotitie die F. naar aanleiding dit gesprek heeft opgemaakt, staat het volgende vermeld:

"...(De Arbo-arts; N.o.) is het niet eens met de rapportage cq oordeel van (de verzekeringsarts; N.o.).

Hij stelt dat (verzoekster; N.o.) geen administratief werk kan doen gezien de beperkte handfunctie.

Zij wachten de beroepszaak af.

Ik heb hem de schattingsmethodiek WAO uiteengezet..."

5. Vervolgens liet Cadans verzoekster bij beslissing van 22 juni 1999 weten dat haar aanvraag om een WAO-uitkering was afgewezen.

6. Bij brief van 28 juni 1999 deelde Arbo-arts J. aan de werkgever van verzoekster - die tevens huisarts is - het volgende mee:

"...Bovengenoemde medewerker (verzoekster; N.o.) bezocht op 28-6-1999 mijn spreekuur.

De gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid is reëel. Betrokkene wordt in staat geacht om 5 uur per dag te continueren in eigen werk gedurende 3 dagen per week met 50% loonwaarde. Zo mogelijk mag zij voor het volgend spreekuur op 30 augustus de werkzaamheden met 1 uur per dag uitbreiden (op geleide van de klachten) o.b.v. arbeidstherapie.

De arbeidsongeschiktheid zal waarschijnlijk nog 4-6 maanden voortduren.

Indien betrokkene niet gedeeltelijk continueert, dan verzoek ik u mij dit te laten weten. Op 30-8-1999 zal de arbeidsongeschiktheid opnieuw worden beoordeeld. Ik adviseer u om Cadans op 5 juli aanstaande in te lichten over het feit dat (verzoekster; N.o) dan nog niet volledig heeft hervat in eigen werk en te verzoeken om een hernieuwde keuring..."

7. Verzoekster vroeg vervolgens zelf op 5 juli 1999 bij Cadans een herkeuring aan. De inhoud van de brief daartoe luidt als volgt:

"...Betreft: ziekmelding

(...)

Onder verwijzing naar uw beschikking d.d. 22 juni 1999, (...) en bijgevoegd schrijven van (de Arbo-arts; zie hiervoor onder 6.; N.o) meld ik u dat ik per heden mijn eigen werkzaamheden nog niet volledig heb kunnen hervatten en verzoek ik u om een hernieuwde keuring..."

8. Op 5 juli 1999 diende verzoekster eveneens een bezwaarschrift in tegen de afwijzende beslissing van Cadans van 22 juni 1999 op haar aanvraag om een WAO-uitkering.

9. Naar aanleiding van haar verzoek om een herkeuring deelde Cadans verzoekster bij brief van 9 juli 1999 het volgende mee:

"...Naar aanleiding van uw brief van 5 juli 1999 delen wij u mee, dat wij met betrekking tot een eventuele hernieuwde herkeuring deze kwestie aan onze afdeling medische dienst voor advies hebben voorgelegd.

In afwachting van het besluit van onze afdeling medische dienst blijft onze beschikking van 22 juni 1999 onverminderd van kracht..."

10. Op 15 juli 1999 nam de werkgever van verzoekster telefonisch contact op met arbeidsdeskundige F. De arbeidsdeskundige vermeldt in zijn telefoonnotitie het volgende:

"...Op aanraden van wkg heeft cliënt zich weer ziek gemeld per 5-7-'99 (op aanraden van Arbo-arts).

(Werkgever; N.o.) wil hierover graag praten met (de verzekeringsarts; N.o.)

De ziekmelding is op basis van dezelfde ziekte-oorzaak als voorheen.

Ook heeft (verzoekster; N.o.) bezwaar aangetekend tegen de beschikking van Cadans.

De arbo-arts heeft gezegd dat de werkgever nu ziekingeld kan claimen.

Svp werkgever terugbellen :

- als medische situatie hetzelfde is = protest tegen beoordeling = bezwaar afwachten, ZW melding afwijzen
- als medische situatie gewijzigd is = heronderzoek door (de verzekeringsarts; N.o.)..."

11. De verzekeringsarts V. nam naar aanleiding van het voorgaande nog diezelfde dag telefonisch contact op met verzoeksters werkgever. In de telefoonnotitie die van dit gesprek is opgemaakt, staat het volgende weergegeven:

"...15 juli 1999

- telefonisch contact met wg. (...) (huisarts)
- medische situatie ongewijzigd.
- medegedeeld dat opvolgen advies van de Arbo-arts niet verstandig was.
- (de werkgever; N.o.) begrijpt dat een en ander moet wachten op uitspraak inzake beroepskwestie
- (belanghebbende; N.o.) blijkt geen WW aangevraagd te hebben..."

12. Op 19 juli 1999 zond Cadans verzoekster een ontvangstbevestiging naar aanleiding van het door haar ingediende bezwaarschrift. Daarbij wees Cadans verzoekster op het volgende:

"...Naar aanleiding van het bezwaarschrift voeren wij wellicht opnieuw een medisch en/of arbeidskundig onderzoek uit. U wordt hierover als dat nodig is telefonisch benaderd of krijgt een uitnodiging om op het spreekuur te komen van onze bezwaarverzekeringsarts en/of bezwaararbeidsdeskundige.

Op dit moment is nog niet bekend of uw (ex-werkgever) eveneens bezwaar heeft aangetekend tegen bovengenoemde beslissing. Wij zullen u nader informeren als uw

(ex-) werkgever bezwaar aantekent..."

13. Nadat verzoekster te horen had gekregen dat bij haar man een kwaadaardige tumor was ontdekt, waardoor zij niet in staat was haar werkzaamheden te verrichten, meldde zij zich begin september 1999 opnieuw ziek bij haar werkgever.

14. Naar aanleiding van deze ziekmelding, nam verzoeksters werkgever op 21 september 1999 telefonisch contact op met Cadans. De telefoonnotitie van dit gesprek (bestemd voor de verzekeringsarts) vermeldt - voor zover hier van belang - het volgende:

"ziek per 1-9 '99

(...)

Wil je overleg plegen met de bedrijfsarts

Wat moet er verder gebeuren WAO-ZW?"

15. De verzekeringsarts nam vervolgens nog diezelfde dag contact op met Arbo-arts J. Blijkens de telefoonnotitie van dit gesprek is daar het volgende aan de orde geweest:

"...Coll. J. begrijpt dat hangende de bezwaarzaak geen besluit op grond van nieuwe situatie kan volgen.

Er dreigt wel een arbeidsconflict (over uitbetaling)..."

16. Op 27 september 1999 nam de verzekeringsarts wederom telefonisch contact op met verzoeksters werkgever, nadat deze had aangegeven over de kwestie te willen overleggen. De telefoonnotitie die naar aanleiding van dit gesprek is opgemaakt vermeldt het volgende:

"...Wg. (werkgever; N.o.) uitgelegd dat toetsing AMBER door de ARBO-arts aangevraagd moet worden.

Eigenlijk door bh. (belanghebbende; N.o.) na overleg met ARBO-arts..."

17. Nadien nam Arbo-arts J. telefonisch contact op met arbeidsdeskundige F.

In de notitie die naar aanleiding van dit gesprek is opgemaakt, staat het volgende vermeld:

"...Arts is zeer boos. Wij hadden de bezwaarzaak allang af moeten hebben (17 weken termijn).

Ook is hij het niet eens met (de verzekeringsarts; N.o.)

Hij en de revalidatie-arts weten het beter - "Wie zijn wij dan wel?"

Afspraak: wij wachten de bezwaarzaak af.

Ik zal de afdeling B&B (bezwaar en beroep; N.o.) om spoed vragen..."

18. Op 28 oktober 1999 zond bedrijfsarts J. namens verzoekster een Amber-aanvraag in bij Cadans. Daarin deelde hij - mede in antwoord op een aantal gestelde vragen - onder meer het volgende mee:

"...Verzoek om Ambertoetsing onder protest!

Er is nl. m.i. sprake van doorlopende ziekte (werknemer is nooit door werkgever of door mij hersteld gemeld) en tegen beschikking Cadans loopt bezwaar.

Toelichting: werknemer werd door collega V. voor einde wachttijd arbeidsgeschikt voor eigen werk geacht. Op 28 juni 1999 werd zij door mij beoordeeld en oordeelde ik (in overleg met de revalidatie-arts) dat zij slechts aangepaste werkzaamheden voor 3 keer 5 uur per week kon verrichten op grond van nog insufficiënte handmotoriek rechts (...).

(...)

klachtenbeloop

6a. Met welke klachten stopte de werknemer met werken?

(antwoord; N.o.): (was nog niet hersteld) nu spanningsklachten op grond van privé-situatie.

(...)

6d. Wat is de voornaamste oorzaak van de klachten volgens de werknemer?

(antwoord; N.o.): privé situatie met echtgenoot.

(...)

toelichting bijzonderheden

Op grond van het feit dat salarisbetaling is stopgezet sinds 6 juli jl. door de werkgever en er ook geen WAO wordt uitgekeerd dreigt arbeidsconflict..."

19. Bij brief van 19 november 1999 deelde Cadans verzoekster het volgende mee:

"...Onlangs hebben wij een medisch en arbeidsdeskundig onderzoek uitgevoerd naar aanleiding van het door u ingediende bezwaarschrift. Inmiddels is dit onderzoek afgerond. In verband hiermee vragen wij graag uw aandacht voor het volgende.

Bijgevoegd ontvangt u een kopie van het verslag dat is opgesteld door de bezwaarverzekeringsarts en de bezwaararbeidsdeskundige. Wij adviseren u deze rapporten goed door te lezen.

Indien u op de rapportage wilt reageren, dan kunt u uw schriftelijke reactie binnen twee weken na dagtekening van deze brief aan ons opsturen.

Ook kunt u persoonlijk reageren. Dit gebeurt dan tijdens een hoorzitting.

Als u dat wilt, verzoeken wij u om ons binnen twee weken na dagtekening van deze brief te laten weten of u van de mogelijkheid om een hoorzitting te houden gebruik wilt maken..."

20. Naar aanleiding van deze brief deelde verzoekster Cadans bij brief van 21 november 1999 het volgende mee:

"...Alvorens in te gaan op de inhoud van de mij toegezonden stukken, eerst een opmerking van algemene aard. Sinds de ontvangstbevestiging van mijn bezwaarschrift d.d. 5 juli 1999, heb ik niets meer van uw organisatie vernomen. Erger nog, de aanhef van uw brief maakt mij duidelijk dat de daarin bedoelde onderzoeken pas onlangs -- kort geleden dus -- hebben plaatsgevonden. De rapporten van de bezwaararts en bezwaararbeidsdeskundige (resp. 3 en 5 november) bevestigen dit ook. Met andere woorden: Cadans is na ontvangst van mijn bezwaarschrift kennelijk pas in actie gekomen rond de datum waarop de toch bepaald niet krappe wettelijke reactietermijn van 17 weken verstreek!! Vervolgens duurt het dan nog weer eens ruim twee weken voordat ik bericht krijg over de uitslag van voornoemde onderzoeken. Al met al moge het u duidelijk zijn dat uw organisatie niet heeft voldaan aan haar wettelijke verplichtingen. Bovendien is zij hiermee tegenover mij als belanghebbende ernstig tekort geschoten.

Zeer ontstemd ben ik verder over de door uw organisatie gevolgde procedure. Uit de stukken maak ik op dat er slechts een "papieren" procedure heeft plaatsgevonden, waarin volkomen blind is gevaren op de bevindingen van degenen die destijds beslisten over het niet toekennen van een WAO-uitkering. Let wel, daarbij gaat het om bevindingen tijdens een onderzoek dat dateert van zo'n drie maanden voor het verstrijken van de ZW-periode!! De veel recentere bevindingen van de ARBO-arts (die mij bovendien veel frequenter heeft onderzocht en derhalve veel beter op de hoogte is van de werkelijke situatie!!) doen kennelijk niet terzake. Wederom een punt waarop uw organisatie in mijn ogen schromelijk tekort schiet.

Nog kwalijker vind ik het dat men niet eens de moeite heeft genomen om mij tijdens de onderzoeksperiode persoonlijk te horen. Had men dat gedaan, dan had ik de onderzoekers een beter inzicht kunnen geven in de werkelijke situatie dan zij uit de stukken konden opmaken. De werkelijkheid komt erop neer dat ik slechts in de periode tussen 5 juli en 1 oktober 1999 aanspraak zou hebben gemaakt op een WAO-uitkering. Per laatstgenoemde datum verklaarde de ARBO-arts mij namelijk 100% hersteld voor de in dit geval in het geding zijnde fysieke klacht. Bovendien zou ik duidelijk hebben kunnen maken dat er gedurende die periode sprake zou zijn geweest van een dalende WAO-aanspraak, omdat er als gevolg van vorderend herstel sprake was van een stijgende loonwaardetoekenning.

Kortom, het was overduidelijk dat het ziektebeloop zich op die gewraakte vijfde juli niet in een eindstadium bevond, maar dat volledig herstel in het nabije verschiet lag!! Om in zo'n situatie botweg van iemand te vergen dat er wordt gesolliciteerd naar vervangende arbeid, vind ik ronduit absurd! Geen werkgever zal iemand op die basis immers in dienst nemen!! Had u mij persoonlijk tijdens het onderzoek gehoord, dan had uw organisatie dit alles kunnen meewegen in haar beslissing. Dat is niet gebeurd; wederom een punt waarop ernstig tekort is geschoten!

Naar aanleiding van het vermelde in de vorige alinea moet mij overigens nog iets van het hart dat niet in verband staat met deze bezwaarprocedure. Weliswaar vernam ik van de ARBO-arts dat hij mij, onvoorziene omstandigheden daargelaten, per 1 oktober jl. volledig hersteld achtte van mijn fysieke klacht, maar de grille loop van het leven besliste helaas anders. Per 2 september jl. heb ik mij namelijk om psychische redenen volledig ziek moeten melden bij mijn werkgever, omdat mijn man de avond tevoren van zijn huisarts te horen kreeg dat er zich een tumor in zijn dikke darm bevond! Niet onbegrijpelijk dat onze wereld op dat moment volledig instortte. Dat is op zich al erg genoeg, maar erger nog is wat Cadans sindsdien heeft gedaan.....helemaal niets!!!! Van de ARBO-arts heb ik begrepen dat mijn ziekmelding wettelijk wordt beschouwd als een doorlopend ziektegeval, ook al is de reden waarom ik mij heb ziek gemeld een totaal andere. Immers, ik had op 2 september nog niet gedurende 31 dagen volledig voor de volle 100% in mijn oude betrekking gefunctioneerd. Dit alles resulteert erin dat ik over de maanden september en oktober geen inkomen meer heb. Mijn werkgever stelt zich namelijk op het standpunt dat in de thans ontstane situatie Cadans zorg dient te dragen voor de betaling van een ziekte-uitkering. Niets van dat alles echter; wederom een punt waarop Cadans ernstig in gebreke blijft!!! Een en ander heeft ertoe geleid dat ik naast psychische problemen ook nog eens in de financiële problemen ben geraakt..."

21. Op 2 december 1999 ontving verzoekster van een medewerker van Cadans een telefonisch ingesproken boodschap inhoudende het verzoek om zo snel mogelijk te laten weten of zij gebruik wenste te maken van een hoorzitting.

22. Naar aanleiding van dit verzoek deelde verzoeksters echtgenoot Cadans bij brief van 3 december 1999 het volgende mee:

"...Ons bereikte uw telefonisch verzoek (...), waarin u mijn vrouw aanspoorde zo spoedig mogelijk te laten weten of zij gebruik wenste te maken van de mogelijkheid om haar zienswijze op de behandeling van haar bezwaarschrift d.d. 5 juli 1999 (te geven; N.o).

Allereerst moet het mij van het hart dat ik de haast en de drang die uw organisatie nu ineens heeft met het afhandelen van deze zaak niet goed kan rijmen met de onachtzaamheid waarmee Cadans zelf wettelijk vastgelegde termijnen aan haar laars lapt. Dit fenomeen is mij overigens al eerder opgevallen in brieven van uw organisatie. Steeds wordt de cliënt tot spoed gemaand, onder dreiging met van alles en nog wat. De

organisatie zelf echter, neemt er z'n gemak van. Lapt wettelijke termijnen aan z'n laars en laat mijn vrouw tot nu toe al drie maanden zonder enige uitkering zitten.

Hoe dan ook, langs deze weg laat ik u weten dat mijn vrouw thans te getraumatiseerd is door de wijze waarop uw organisatie haar tot op heden heeft behandeld (of dit juist achterwege liet) om haar zienswijze nog op een zakelijke manier tijdens een hoorzitting voor het voetlicht te kunnen brengen. Bovendien, wat is de zin van zo'n hoorzitting? De beslissing op het bezwaarschrift is immers al genomen. Een hoorzitting zou zinvol zijn geweest, als deze kort na het ontvangen van het bezwaarschrift was gehouden. Dan had de zienswijze van cliënt kunnen worden betrokken bij de behandeling van het bezwaar. Mocht u nog nader inzicht willen krijgen in de medisch-sociale achtergronden van deze zaak, dan raad ik u aan de betrokken ARBO-arts een nadere toelichting te laten geven. Maar ook daarvoor geldt: dat had eigenlijk moeten gebeuren voordat op het bezwaarschrift werd beslist. Nu is het meer dan de bekende mosterd na de maaltijd en daaraan wensen wij niet nog meer nodeloze energie te besteden.

Hieruit moge tevens duidelijk zijn dat wij verder afzien van een beroep tegen de in het geding zijnde beslissing, die wij overigens blijven verwerpen als zijnde volstrekt onjuist en onrechtvaardig..."

23. Naar aanleiding van de brief van verzoekster van 21 november 1999 deelde Cadans verzoekster bij brief van 10 december 1999 het volgende mee:

"...Uw bezwaarschrift van 5 juli 1999 werd op 7 juli 1999 door ons ontvangen.

Op 19 juli 1999 werd de ontvangstbevestiging gezonden en werd uw werkgever ingelicht.

In tegenstelling tot uw opmerking dat wij pas rond het verstrijken van de wettelijke termijn in actie zijn gekomen, delen wij u mede dat dit niet juist is.

In uw situatie hebben wij namelijk al op 28 juli 1999 aan onze afdeling Sociaal Medische Functie (SMF) gevraagd commentaar te geven op uw bezwaarschrift.

Dat commentaar hebben wij in augustus 1999 ontvangen.

Vervolgens is het dossier ter beoordeling van de medische aspecten voorgelegd aan de bezwaarverzekeringarts.

Naar aanleiding van uw opmerking dat er "slechts een papieren procedure" heeft plaatsgevonden delen wij u mede dat nergens in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is bepaald dat er in de bezwaarprocedure een fysieke medische herbeoordeling dient plaats te vinden. Het is ter bepaling van de bezwaarverzekeringarts of deze een fysieke herbeoordeling noodzakelijk acht.

Overigens zijn de door u overgelegde bevindingen van de ARBO-arts en het gegeven dat u gedeeltelijk werkte bij uw eigen werkgever meegenomen bij de totale beoordeling. Op 18 mei 1999 bent u door de arbeidsdeskundige op de mogelijkheid gewezen een WW-uitkering aan te vragen indien de noodzaak daarvoor aanwezig mocht zijn.

Met betrekking tot uw hernieuwde uitval op 2 september 1999 adviseren wij u dan ook alsnog een WW-uitkering aan te vragen per 5 juli 1999 en u vanuit die situatie ziek te melden. Daarbij dient u wel rekening te houden met de mogelijkheid dat er, in verband met de te late aanvraag, sancties op de - eventueel - te verstrekken uitkering zullen worden toegepast.

Op 19 november 1999 hebben wij u de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts gezonden en bent u tevens in de gelegenheid gesteld om aan te geven of u uw bezwaar tijdens een hoorzitting wenst toe te lichten.

Uit het voorgaande blijkt dat wij hebben getracht uw bezwaar zo spoedig mogelijk af te handelen. Voor het feit dat wij uw bezwaar echter niet tijdig hebben kunnen afdoen bieden wij u onze oprechte excuses aan.

Afgifte van een beslissing op bezwaar heeft helaas nog niet kunnen plaatsvinden aangezien u niet reageerde op een telefonisch ingesproken boodschap waarin werd gevraagd ons mee te delen of u van de mogelijkheid tot het houden van een hoorzitting gebruik wenst te maken.

Op 7 december 1999 hebben wij u schriftelijk uitgenodigd voor een hoorzitting op 16 december 1999. Afhankelijk daarvan kunnen wij een beslissing op bezwaar afgeven..."

24. Vervolgens verklaarde Cadans bij beslissing van 7 januari 2000 het bezwaarschrift van verzoekster van 5 juli 1999 ongegrond, onder handhaving van zijn beslissing van 22 juni 1999, waarbij verzoeksters aanvraag om een uitkering ingevolgde de WAO was afgewezen. Verzoekster heeft tegen de beslissing op bezwaar geen beroep ingesteld bij de bestuursrechter.

25. Bij brief van 25 januari 2000 deelde verzoekster Cadans het volgende mee:

"...Aangaande mijn ziekmelding van 2 september 1999 moet mij nog wel het een en ander van het hart. Wat dat betreft leven bij mij nog de nodige klachten over het (niet) handelen van uw organisatie. In het kort betreffen mijn klachten de volgende:

1. het volkomen achterwege blijven van enige reactie van Cadans op mijn hernieuwde ziekmelding van begin september 1999;
2. het niet reageren van Cadans op een AMBER-melding van J., bedrijfsarts in dienst van de ARBO-groep GAK, te Gouda;

3. het niet informeren door Cadans over de (uitkerings)positie na hernieuwde ziekmelding.
4. het niet verstrekken van een ziekte-uitkering door Cadans over de periode september 1999 tot februari 2000.

Wat de eerste klacht betreft.

Mijns inziens ten onrechte heeft Cadans tot op heden niet gereageerd op mijn nieuwe ziekmelding van september 1999. Tot en met 30 augustus 1999 werkte ik in het kader van mijn herstel van posttraumatische dystrofieklachten als doktersassistente voor 85%, met een toegekende loonwaarde van 50%. Per 1 september werd dit uitgebreid tot 100%, met een toegekende loonwaarde van 85%. Door andere omstandigheden dan die welke ten grondslag lagen aan mijn oorspronkelijke ziekmelding (psychische klachten als gevolg van kankerdiagnose echtgenoot) zag ik mij echter genoodzaakt om mij per 2 september volledig ziek te melden bij mijn werkgever. Ik ga ervan uit dat deze op zijn beurt heeft zorggedragen voor ziekmelding bij Cadans. Van J., bedrijfsarts bij ARBO-groep GAK te Gouda, heb ik begrepen dat deze nieuwe ziekmelding wettelijk wordt beschouwd als een doorlopend ziektegeval, ook al is de oorzaak ervan een volstrekt andere. Ook begreep ik van hem dat Cadans mij naar aanleiding van deze melding had moeten oproepen voor een beoordeling en zorg had moeten dragen voor mijn verdere begeleiding en ook mijn uitkering. Immers, de 52-wekenperiode, waarin ik aan de zorg van de ARBO-arts was toevertrouwd, was inmiddels verstreken. Tot op heden toe heeft Cadans niet op enige wijze gereageerd op mijn nieuwe ziekmelding.

Wat de tweede klacht betreft.

Door het uitblijven van enige reactie van de zijde van Cadans geërgerd, heeft de ARBO-arts medio oktober contact opgenomen met uw organisatie. Daar kreeg hij te horen dat hij een zgn. AMBER-verklaring moest insturen als hij wilde bereiken dat ik op korte termijn door iemand van Cadans zou worden "gezien". Binnen vier weken daarop zou dan een oproep volgen. Onder protest -- de aard van mijn ziekmelding verdroeg zich immers niet met het inzenden van een AMBER-verklaring -- heeft de ARBO-arts in oktober zo'n verklaring ingezonden, in het vertrouwen dat Cadans daarop haar taak op zich zou nemen en ook zou gaan zorgdragen voor een passende uitkering. Welnu, een reactie op het inzenden van die verklaring is er tot op heden niet geweest!! Ook nu weer taal noch teken van Cadans!

Wat de derde klacht betreft.

Bij dit alles speelt een rol dat mijn werkgever na contact met o.a. (de verzekeringsarts; N.o) van uw organisatie mijn salarisbetaling (85% loonwaarde per 1 september 1999) met ingang van de maand september heeft stopgezet. De redenering: wettelijk wordt deze nieuwe ziekmelding als doorlopend geval beschouwd, ergo: de 52 weken-termijn is

verstrekken en dus is het nu aan de uitvoeringsinstantie (Cadans, dus) om zorg te dragen voor de verdere begeleiding en een passende ziekte-uitkering voor de betrokken werknemer. Uit informatie dienaangaande van mijn werkgever leid ik af dat (de verzekeringsarts; N.o.) in bedoeld telefoongesprek te kennen heeft gegeven dat Cadans zo spoedig mogelijk zorg zou dragen voor mijn ziekte-uitkering. Tot op heden heb ik echter nog niets vernomen, laat staan dat enige betaling door uw organisatie is gedaan!!

Dit brengt mij bij de brief van 10 december 1999, (...). Daarin staat ten onrechte in de voorlaatste alinea van de eerste pagina: "Op 18 mei 1999 bent u door de arbeidsdeskundige op de mogelijkheid gewezen een WW-uitkering aan te vragen indien de noodzaak daarvoor aanwezig mocht zijn." Nog daargelaten dat dit mijns inziens slechts betrekking had op een situatie waarin ik geen WAO-uitkering zou ontvangen, maar toch niet in staat zou zijn om alternatieve werkzaamheden te verrichten, en dus niet op de nieuw ontstane situatie vanaf september 1999, wens ik bij deze met de grootste stelligheid te verklaren dat bovenbedoelde zinsnede volstrekt bezijden de waarheid is. In bedoeld gesprek is door deze deskundige slechts in korte bewoordingen gewezen op mogelijke alternatieve beroepen indien ik op 5 juli 1999 niet in staat zou zijn mijn werkzaamheden als doktersassistente volledig te hervatten. Het woord WW is in dat gesprek niét gevallen! Ook in een later stadium heb ik hierover van de zijde van Cadans geen enkele voorlichting gehad. De arbeidsdeskundige heeft mij verder ook op geen enkele manier begeleid, hetgeen mijns inziens wel degelijk zijn taak is.

Ik was dan ook zeer verbaasd toen begin augustus "out of the blue" een WW-aanvraagprocedure gestart bleek te zijn. Dit gebeurde niet op mijn initiatief, noch op dat van mijn werkgever. In een brief van 5 augustus 1999 (betr. aanvraag WW na WAO, (...)) wordt de suggestie gewekt dat het initiatief hiertoe zou zijn genomen door de arbeidsdeskundige, maar bij telefonische navraag bleek mij dat er een volstrekt andere initiator in het spel was, te weten het administratiekantoor (...) van mijn werkgever. Ik ben hier nooit over geïnformeerd; niet door Cadans en ook niet door mijn werkgever, voor wie naar mijn indruk arbeidsrechtelijke kwesties sowieso abracadabra lijken te zijn. Dit volstreekte gebrek aan voorlichting verklaart waarom ik geen reden zag het WW-traject te gaan volgen. Van enig perspectief op werkloosheid was immers op dat moment (en ook thans niet) geen sprake. Integendeel, op afzienbare termijn was volledig herstel in het vooruitzicht! Om kort te gaan; gebrek aan voldoende, duidelijke informatie van de zijde van uw organisatie is mede debet geweest aan de thans ontstane situatie.

Samenvattend.

Het gebrek aan betrokkenheid van uw organisatie heeft niet alleen forse financiële gevolgen gehad. Het leidde ook tot veel frustratie en spanningen tussen mij en mijn werkgever. Zo zeer zelfs dat de werkgever mij in een gesprek begin januari liet weten geen vertrouwen te hebben in herstel van de arbeidsrelatie, ook al was er het vooruitzicht op volledig herstel per februari aanstaande. In die situatie heb ik mij, zeer tot mijn spijt,

gedwongen gezien de arbeidsrelatie te verbreken.

Dit alles laat onverlet dat er nog een claim ligt op salaris/ziektewetuitkering over de periode 1 september 1999 - 1 februari 2000. Naar mijn mening is Cadans verantwoordelijk voor uitbetaling ervan..."

26. In antwoord op deze brief berichtte Cadans verzoekster bij brief van 9 februari 2000 als volgt:

"...Uit uw brief komt naar voren dat u ontevreden bent over de informatievoorziening en de besluitvorming van Cadans in uw situatie. U onderscheidt een viertal klachten. Eerstens klaagt u over het achterwege blijven van een reactie van Cadans na uw ziekmelding op 2 september 1999; vervolgens heeft u geen reactie ontvangen naar aanleiding van de aanvraag in het kader van de zogeheten amberwetgeving; en geeft u aan nadien niets vernomen te hebben over uw uitkeringspositie.

Tenslotte maakt u bezwaar tegen het feit dat u geen uitkering heeft ontvangen in de periode vanaf uw ziekmelding op 2 september 1999 en claimt u een uitkering per die datum.

De brief is aanleiding geweest om een uitvoerig dossieronderzoek te laten verrichten, daarnaast hebben wij met de betrokken medewerkers gesproken.

Op het eerste onderdeel van uw klacht kunnen wij meedelen dat het geen taak van Cadans is om in verband met uw ziekmelding op 2 september 1999 een onderzoek in te stellen. Uw arboarts is hiervan op de hoogte en heeft juist daarom, weliswaar onder protest, op 28 oktober 1999 een aanvraag ingediend in het kader van de zogeheten amberwetgeving. Een dergelijke aanvraag is namelijk wel een reden voor Cadans om onderzoek in te stellen.

Het verzekeringsgeneeskundig onderzoek hebben wij moeten uitstellen in afwachting van de uitspraak in uw bezwaarzaak. Omdat deze zaak inmiddels wel afgerond is - op 10 januari 2000 ontvingen wij bericht dat uw bezwaarzaak ongegrond is - zullen wij u op korte termijn voor een onderzoek kunnen uitnodigen. Of de bevindingen bij het onderzoek leiden tot het verstrekken van een uitkering wordt dan vastgesteld en met u besproken. Bij de genoemde wettelijke situatie is het daarnaast zo, dat u een wachttijd van 4 weken doormaakt na uw ziekmelding voordat u in aanmerking kunt komen voor uitkering van Cadans.

De claim om per 2 september 1999 in aanmerking te komen voor een uitkering zal dan ook niet gehonoreerd worden.

In het derde onderdeel van uw klacht schrijft u niet gewezen te zijn op de mogelijkheid om een WW-uitkering aan te vragen. Het aanvragen van een WW-uitkering is echter een vast

onderdeel in ieder gesprek met een verzekerde. De betrokken arbeidsdeskundige geeft aan dat alle gebruikelijke onderdelen ter sprake zijn geweest, ook benoemt hij de reden waarom u die uitkering niet wilde aanvragen. Zoals u verder in uw brief terecht schrijft, kunnen wij u niet tegen uw zin aanmelden, dit is dan ook niet gebeurd.

Tenslotte komt het helaas voor dat de samenloop van een bezwaarzaak en een nieuwe ziekmelding tot een ongewenste vertraging leidt. Wij betreuren zeer dat u in uw situatie juist duidelijkheid nodig had ten aanzien van uw uitkering. Meestal is dit niet zo omdat een werkgever zijn/haar werknemer doorbetaalt c.q. door moet betalen en pas in een latere fase na een ziekmelding duidelijk wordt dat er sprake kan zijn van zogenaamde amberaspecten. Tot onze spijt komt uw specifieke situatie eerst heden middels uw klachtenbrief naar voren. Feit blijft dat de beoordeling te lang op zich heeft laten wachten, hiervoor bieden wij onze welgemeende excuses aan..."

B. Standpunt verzoekster

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder Klacht en naar de hiervoor onder A.20 en A.25 weergegeven brieven van verzoekster.

C. Standpunt Cadans Uitvoeringsinstelling BV

1. In het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman werden Cadans Uitvoeringsinstelling BV de volgende vragen voorgelegd:

"1. Is de door verzoekster bedoelde brief die zij heeft geschreven naar aanleiding van de telefonisch ingesproken boodschap door u ontvangen? Zo ja, wanneer?

2. Verzoekster stelt dat haar ziekmelding van 2 september 1999 op 14 september 1999 is doorgegeven aan Cadans. Heeft u deze ziekmelding ontvangen?

In uw brief aan verzoekster van 9 februari 2000 schrijft u dat het geen taak van Cadans is om in verband met haar ziekmelding van 2 september 1999 een onderzoek in te stellen.

3. Wat is daarvan de reden?

4. Had Cadans dit niet op een of andere wijze aan verzoekster duidelijk moeten maken?

5. Is het juist dat naar aanleiding van de op 28 oktober 1999 ingezonden Amber-verklaring niet door Cadans richting verzoekster is gereageerd?

6. Zo ja, wat is daarvan de reden?

7. Is aan verzoekster duidelijk gemaakt dat het verzekeringsgeneeskundig onderzoek moest worden uitgesteld in afwachting van de uitspraak op het bezwaarschrift?

In uw brief van 9 februari 2000 schrijft u verder: "De betrokken deskundige geeft aan dat alle gebruikelijke onderdelen ter sprake zijn geweest, ook noemt hij de reden waarom u die uitkering niet wilde aanvragen."

8. Waaruit blijkt dit? Ik verzoek u zo mogelijk kopieën van de relevante stukken bij uw reactie te overleggen. "

2. In reactie op de klacht en in antwoord op de gestelde vragen deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV bij brief van 14 augustus 2000 het volgende mee:

"...De keuring voor de WAO

(Verzoekster; N.o.) hierna verzekerde genoemd, is op 15 april 1999 op het spreekuur geweest voor een WAO-keuring.

Op 18 mei 1999 had zij een gesprek met de arbeidsdeskundige. De gebruikelijke werkwijze, te weten funktieduiding en schatting uitgaande van de medische beperkingen, vond plaats en heeft geleid tot een theoretische schatting, die leidend is voor het percentage WAO uitkering. In de situatie van verzekerde is het besluit afgegeven dat zij niet voor een WAO-uitkering in aanmerking komt per 5 juli 1999. Verzekerde was op dat moment reeds voor een deel aan het werk in haar eigen werk met het doel geheel daarin terug te keren. Dit laatste staat echter los van de schatting voor de WAO. De beoordeling en de resultaten zijn besproken en aan werknemer c.q. aan verzekerde schriftelijk bevestigd.

Cadans visie: theoretische schatting is bepalend, de TBA-wetgeving is uitgelegd.

Het verzoek om herkeuring per 5 juli 1999 c.q. per de datum dat het WAO-besluit effectief is.

Verzekerde heeft zich op 5 juli 1999 c.q. op de schattingsdatum op schriftelijk advies van haar arbo-arts (zie zijn brief van 28 juni 2000) bij Cadans gemeld met het verzoek om een herkeuring. Zij schrijft in haar brief; 'betreft ziekmelding'. Wij menen dat dit advies niet correct is geweest, aantekenen van bezwaar is de enige juiste stap bij een geschil over de oordeelsvorming. Tenzij er sprake is van een wijziging in de medische situatie, dit bleek niet uit de ziekmeldings-gegevens.

Uit de gegevens van de arbo-arts en uit overleg met de werkgever, door zowel verzekeringsarts als arbeidsdeskundige, bleek dat verzekerde, arbo-arts en werkgever zich niet konden vinden in de afwijzing voor de WAO omdat verzekerde nog maar gedeeltelijk aan het werk was. Dit is echter het gevolg van de theoretische schatting waar men het niet mee eens was. Het gaat derhalve niet om een herkeuring maar om bezwaar tegen het besluit per 5 juli 1999. Aan de werkgever c.q. de arbo-arts is meegedeeld dat herkeuring niet aan de orde is. In het gesprek met de werkgever werd duidelijk dat verzekerde geen

ww-uitkering had aangevraagd.

Cadans visie: de arbo-arts zaait verwarring met zijn advies aan verzekerde, het onjuiste advies is rechtgezet en teruggegeven aan de arbo-arts. Het juiste traject, bezwaar aantekenen, was reeds ingegaan.

De ziekmelding per 2 september 1999

Op 14 september 1999 ontvingen wij een ziekmelding per 2 september 1999 van de arbo-arts. Er is dan sprake van een ziekmelding Wulbz (Wet uitbetaling loon bij ziekte; N.o.). De arbeidsdeskundige heeft besproken dat er juist niet sprake van een zogeheten doorlopend ziektegeval is gezien het afwijzend besluit over de WAO per 5 juli 2000 en heeft meegedeeld dat de werkgever de verantwoordelijkheid draagt. De ziekmelding is teruggelegd bij arbo-arts en werkgever.

Cadans visie: de melding is terecht teruggegeven aan de arbo-arts, die ons het verzoek deed om de ziekmelding te beoordelen.

Het verzoek om in het kader van de wet Amber te beoordelen

Omdat de arbo-arts bleef aandringen op een onderzoek bij Cadans zijn alle eventuele mogelijkheden besproken, mits van toepassing. Zo kwam een beoordeling in het kader van de wet Amber ter sprake.

Visie Cadans: aan de arbo-arts is voorgelegd wat mogelijk was met als doel om medewerking te verlenen aan een spreekuuroproep als daar wel aanleiding toe zou zijn. De mogelijkheden zijn besproken met de arbo-arts die op zijn beurt verzekerde weer informeert.

De arbo-arts verzocht om een beoordeling in het kader van de wet Amber. In de melding memoreert hij de aanvraag 'onder protest' te doen, omdat hij zich niet kan vinden in het afwijzend besluit voor de WAO per 5 juli 1999, dit is wat hij aan Cadans schrijft. Verzekerde verwoordt in haar brief van 10 april echter aan u dat er geen termen waren om een onderzoek in kader Amber aan te vragen.

Visie Cadans: de arbo-arts is inconsistent in zijn informatie en handhaaft op onjuiste gronden een Amber-aanvraag, uitgaande van het feit dat verzekerde de juiste informatie in haar brief aan u schrijft.

Onze verzekeringsarts heeft naar aanleiding van de aanvraag op 21 september 1999 met de bedrijfsarts besproken dat de beoordeling in het kader van de wet Amber moet wachten op de uitspraak van de bezwaarzaak; uit het ziekmeldingsformulier is niet gebleken dat het om een verergering van dezelfde klachten gaat (criterium van de wet Amber) als ten tijde van de WAO-beoordeling; integendeel er werden - weliswaar op vage wijze - andere

klachten genoemd. Op 27 september 1999 sprak de verzekeringsarts met de werkgever over de situatie. Als kleine werkgever was zij niet in staat om de kosten voor de ziektewet te betalen. Hoewel duidelijk is dat zowel werkgever en/of verzekerde kennelijk in financiële problemen verkeerden, is dat geen reden om uitkering te gaan verstrekken.

Cadans visie: de aanvraag in het kader van de wet Amber is een mogelijke meldingsgrond en een reden voor onderzoek als de klachten, gepresenteerd bij de arbo-arts, doen vermoeden dat de wet Amber van toepassing is. De aanvraag was helaas niet in behandeling te nemen door de aard van de verstrekte gegevens bij de melding in combinatie met de lopende bezwaarzaak. De toepasbaarheid van de wet Amber was in de situatie van verzekerde niet aannemelijk maar niet voldoende duidelijk om een besluit te kunnen nemen c.q. af te wijzen. Vervolgens kent de wet Amber een wachttijd van 4 weken na ziekmelding alvorens het tot uitkering kan komen. Verder blijft een werkgever verantwoordelijk voor de betaling aan verzekerde zolang er nog geen uitspraak door Cadans is gedaan. De verzekeringsarts heeft de bedrijfsarts laten weten dat de aanvraag eerst na ontvangst van de uitspraak van de bezwaarzaak verder in behandeling zou worden genomen. Cadans heeft correct en op basis van de feiten geadviseerd en contact gehad met zowel werkgever als arbo-arts. De reden om te wachten tot de uitspraak in de bezwaarzaak lag in het feit dat er opnieuw op dezelfde wijze werd gerefereerd aan de reeds bekende klachten, en er ontstaat een geheel andere uitkerings situatie als de bezwaarzaak gegrond zou zijn geweest.

Het indienen van een klacht over de behandeling van de bezwaarzaak

Op 21 november 1999 heeft verzekerde een klacht bij de klachtencommissie ingediend tegen de wijze van behandelen van de bezwaarzaak en de duur van de procedure. Verzekerde schrijft in haar klachtbrief dat haar ziekte zich op 5 juli 1999 nog niet in een eindfase bevond en zij geeft aan 'het ronduit absurd te vinden' dat ze zou moeten solliciteren in de periode dat zij nog niet geheel hervat heeft in het eigen werk.

Cadans visie: verzekerde geeft aan de theoretische schatting niet te begrijpen c.q. niet acceptabel te vinden. Zij laat weten dat een ww-uitkering betekent dat zij moet solliciteren.

Tevens schrijft zij zich ziek gemeld te hebben op 2 september 1999 met geheel andere klachten dan de klachten waarvoor ze in het kader van de WAO gekeurd was.

Cadans visie: verzekerde geeft zelf concreet een andere ziekteoorzaak aan, dit betekent dat het verzoek om onderzoek in het kader van de Wet Amber te doen nooit had mogen plaatsvinden. Helaas heeft de arbo-arts dit in zijn melding aan Cadans niet zo duidelijk verwoord.

En verder schrijft verzekerde dat de arbo-arts heeft uitgelegd dat er sprake van doorlopende ziekte is, omdat zij nog niet geheel hervat heeft in het eigen werk.

Cadans visie: uit de gegevens van verzekerde blijkt dat de arbo-arts aan het besluit van Cadans, dat verzekerde niet voor WAO uitkering in aanmerking komt, voorbijgaat. De ziekteperiode die 52 weken duurt, was op 5 juli 1999 voorbij. Per 2 september 1999 is een nieuwe ziekteperiode aangevangen, er is sprake van een gebruikelijke zogeheten Wulbz-ziekmelding die onder de verantwoordelijkheid van werkgever c.q. arbodienst valt. Als verzekerde ww-uitkering had gehad dan was er wel bemoeienis van Cadans geweest.

Middels de brief van 10 december 1999 is de klacht beantwoord, en is geadviseerd om - weliswaar te laat - alsnog een ww-uitkering aan te vragen per 5 juli 1999. Verzekerde heeft het advies niet opgevolgd, dit komt overeen met het standpunt dat zij innam tegenover de arbeidsdeskundige.

Cadans visie: verzekerde heeft een deugdelijk advies van Cadans om haar moverende redenen niet opgevolgd.

De klacht kreeg een vervolg middels de klachtenbrief van 25 januari 2000

De klachtencommissie ontvangt een nieuwe klachtenbrief van 25 januari 2000. De klacht gaat over de ziekmelding per 2 september 1999. Verzekerde formuleert een viertal vragen die puntsgewijs middels de brief van Cadans van 10 februari 2000 beantwoord worden. Een toelichting op de ziekmelding per 2 september 1999 staat hiervoor beschreven.

Cadans visie: in de brief is uitgelegd dat er geen recht op ziektewet-uitkering per 2 september 1999 is, daarnaast is toegezegd dat het onderzoek naar Amber zo spoedig mogelijk volgt. Cadans was toen voornemens het onderzoek te realiseren ondanks de meldinggegevens die doen vermoeden dat afwijzend geadviseerd zal worden. Op dat moment was niet bekend dat de arbo-arts een onterechte melding had gedaan, hij wist immers waarom verzekerde zich ziek had gemeld.

Ten slotte de beantwoording van uw acht vragen:

Vraag 1: de brief van verzekerde is ontvangen op 8 december 1999 door de afdeling Bezwaar en Beroep.

Vraag 2: de ziekmelding is middels een melding van de arbo-arts op 14 september 1999 ontvangen.

Vraag 3: Er is geen sprake van een doorlopend ziektegeval maar van een nieuwe ziekmelding. Het gaat daarbij om een Wulbz beoordeling, betaling verloopt via de werkgever, en beoordeling verloopt via de arbo-arts. Ter verduidelijking: verzekerde ontvangt geen uitkering van Cadans en zij behoort niet tot de zogeheten vangnetgroep. Als verzekerde wel een ww-uitkering had aangevraagd - dit heeft ze echter om haar moverende redenen niet gedaan - dan had ze zich wel ziek kunnen melden bij Cadans.

Vraag 4: meestal is het zo dat Cadans eerstens beoordeelt of een aanvraag in behandeling genomen kan worden alvorens het contact met verzekerde wordt gelegd. In de situatie van deze verzekerde is het zo verlopen dat de aanvrager ofwel de verzoeker het antwoord ontvangt, dit zijn werkgever en arbo-arts. Met hen is veelvuldig gesproken.

Vraag 5: de aanvrager/verzoeker was de arbo-arts namens de werkgever en niet verzekerde; met de aanvrager is contact geweest, met verzekerde niet.

Vraag 6: ook in het kader van de Amber-aanvraag is de melding door de arbo-arts verstuurd, hij was degene die de claim neerlegde bij Cadans. Naar aanleiding van de aanvraag was er overleg met werkgever en arbo-arts. Zij zijn in deze situatie primair verantwoordelijk voor het contact met verzekerde. Cadans heeft overigens nooit een vraag van verzekerde zelf ontvangen.

Vraag 7: aan de werkgever en arbo-arts is dit duidelijk gemaakt, aan verzekerde niet.

Vraag 8: in de arbeidsdeskundige rapportage van 1 juni 1999 staan de gebruikelijke onderdelen van het arbeidsdeskundig onderzoek verwoord. Hierin staat te lezen dat verzekerde werd geadviseerd een ww-uitkering aan te vragen. De arbeidsdeskundige heeft naar aanleiding van de klachtenbrief mondeling laten weten dat verzekerde zich niet beschikbaar wilde stellen voor ander werk maar wilde hervatten in het eigen werk, dit is congruent met wat zij later schrijft in de klacht van 21 november 1999..."

D. Reactie verzoekster

In reactie op het standpunt van Cadans Uitvoeringsinstelling BV deelde verzoekster bij brief van 19 september 2000 het volgende mee:

"...Mijn eigen indruk uit de reactie van Cadans is, dat het er sterk op lijkt dat met verantwoordelijkheden wordt geschoven. Geheel in lijn met het optreden tot nu toe, verschuift Cadans zich achter formele regels, zonder oog te hebben voor de moeilijke en afhankelijke positie van haar cliënt waar het gaat om het verstrekken van informatie. Cadans legt, zo begrijp ik de reactie, de verantwoordelijkheid voor miscommunicatie en het ontbreken van communicatie beurtelings bij de arbo-arts, de werkgever of bij de verzekerde. Waar staat echter Cadans zelf? Had Cadans niet de taak om mij als een van haar premiebetalende verzekerden te begeleiden en van tijdige en adequate informatie te voorzien? Lees ik de reactie van Cadans goed, dan is in sommige stadia wel veelvuldig gecommuniceerd met de werkgever en de arbo-arts...maar niet met haar verzekerde! Men ging er kennelijk van uit dat arbo-arts en werkgever (die ieder zo hun eigen belangen hadden in het geheel) zouden zorgen voor de informatie van de cliënt/patiënt. Is het echter niet primair de taak van Cadans om haar verzekerde goed te begeleiden?

In plaats daarvan bleef Cadans steken in formaliteiten en een afstandelijke (dossiermatige) benadering. Een typerend voorbeeld hiervan vind ik wel de laatste zin van de tweede blz.

van de reactie van Cadans:

- "Hoewel duidelijk is dat zowel werkgever en/of verzekerde kennelijk in financiële problemen verkeerden, is dat geen reden om uitkering te gaan verstrekken".

Formeel mag dit misschien juist zijn, maar een goede UVI, die oog heeft voor haar verzekerden - die tenslotte premie betalen voor haar dienstverlening - zou in zo'n situatie toch ten minste een poging hebben kunnen doen om haar verzekerde bij te staan; al was het maar door de juiste weg te wijzen.

Aanvullend moge ik u in dit verband nog wijzen op een tegenstelling tussen bovengeciteerde verklaring van Cadans en hetgeen Cadans schrijft in haar brief van 9 februari 2000 naar aanleiding van mijn eerdere klachtbrief van 25 januari 2000. Bijna aan het slot van die brief lees ik:

- "Tot onze spijt komt uw specifieke situatie eerst heden middels uw klachtbrief naar voren."

Hoe is dit laatste citaat te rijmen met de conclusie die volgens het eerste citaat kennelijk al was getrokken uit een telefoongesprek (met de werkgever!) op 27 september daaraan voorafgaand?! Is dan in al die overleggen met de arbo-arts en de werkgever niet duidelijk geworden waar het probleem zat?!

Het totale gebrek aan informatie en begeleiding blijkt mijns inziens ook duidelijk uit de gang van zaken rond de eventuele WW-aanvraag. Op dit punt blijf ik bij mijn verklaring in mijn brief van 10 april jl., dat in het minimale contact dat ik met (de arbeidsdeskundige; N.o.) had, geen enkele uitleg over een mogelijk WW-traject is gegeven. Sterker nog, tot op heden is mij nog steeds niet geheel duidelijk welke rol een WW-uitkering in mijn geval zou hebben kunnen spelen. Nog wel heeft zich een merkwaardig voorval voorgedaan waaruit mijns inziens duidelijk blijkt dat de arbeidsdeskundige in zijn rol als begeleider tekort heeft geschoten.

In augustus 1999 trof ik tot mijn verbazing op mijn bureau bij mijn werkgever een envelop van Cadans aan, met daarin een schrijven van Cadans betreffende "Aanvraag WW na WAO" en daarbij behorende aanvraagformulieren. (...)

Daarnaar gevraagd, bleek mijn werkgever niet te weten hoe het kon dat aan mij geadresseerde papieren bij hem terecht waren gekomen. Omdat mij niet duidelijk was waarop dit alles betrekking had (wat moest ik als werkende met WW? en : WW na WAO? Ik had toch geen recht op WAO, hoe kan ik dan WW na WAO aanvragen?) besloot ik telefonische navraag te doen bij Cadans. Ik kreeg contact met D. die mij aanvankelijk vertelde dat dit alles was gebeurd op initiatief van de arbeidsdeskundige, zoals ook uit de eerste zin van de brief zou blijken. Op mijn vraag hoe het dan kon dat de brief niet bij mij thuis, maar bij mijn werkgever terecht was gekomen, ging zij toen verder zoeken. Resultaat van de zoektocht was dat niet de arbeidsdeskundige, maar het administratiekantoor van

mijn werkgever (...) het initiatief hiertoe had genomen!

Vandaar dat de stukken bij de werkgever terecht waren gekomen, die ook volstrekt geen idee had wat hij ermee aan moest. Omdat niemand mij duidelijk maakte waartoe zo'n WW-aanvraag zou dienen en wat dit zou betekenen voor mijn positie als zieke werknemer die alles op alles zette om niet werkloos (WW) te worden, maar in haar oude functie te kunnen terugkeren, heb ik geen WW aangevraagd.

Dan nog een reactie op uw vraag betreffende de "ziekmelding"/verzoek om herkeuring per 5 juli 1999. Van een wijziging in de medische situatie was op dat moment strikt genomen geen sprake. Op dat moment ontstond er weliswaar zicht op mogelijk toekomstig volledig herstel in mijn oude functie, maar zover was het toen nog lang niet. Zoals blijkt uit de, op instigatie van de arbo-arts geschreven, "ziekmelding"/verzoek om herkeuring, was ik op dat moment nog maar voor 50% belastbaar voor welke functie dan ook (dus ook de alternatieve!). Een herkeuring, gevolgd door een tijdelijke, aflopende WAO-uitkering lag onzes inziens dan ook volledig in de rede.

Verder vraagt u een reactie op de mededeling van Cadans dat er met betrekking tot mijn ziekmelding per 2 september 1999 geen sprake was van een doorlopend ziektegeval en dat de arbeidsdeskundige heeft medegedeeld dat de werkgever hiervoor de verantwoordelijkheid draagt. Wat dit betreft kunt u mijns inziens uw conclusie trekken uit hetgeen ik in mijn (verzoekschrift aan de Nationale ombudsman; N.o.) schrijf.

- Op 30 augustus 1999 deelde de arbo-arts mij mede dat ik per 1 september daaropvolgend weer voor 100% mijn werkzaamheden kon hervatten (weliswaar tegen 85% loonwaarde!)

- op 2 september meld ik mij ziek, nadat mijn man de voorgaande avond te horen had gekregen dat hij leed aan darmkanker.

Deze ziekmelding stond in direct verband met die tragische mededeling en was een direct gevolg van mijn volledige psychische instorting op dat moment (had dus een totaal andere achtergrond dan de eerdere dystrofiëklachten).

In die zin was er derhalve geen sprake van een doorlopend ziektegeval. Echter, zoals u kunt opmaken uit mijn beschrijving van het telefonisch contact met de arbo-arts d.d. 28 oktober 1999 (...) werd het om een of andere wettelijke reden kennelijk toch beschouwd als een doorlopend ziektegeval. Tot op heden is een en ander mij volstrekt onduidelijk. Overigens blijkt uit (mijn verzoekschrift; N.o) wel dat er in het begin zowel bij de arbo-arts als de werkgever onduidelijkheid bestond over de nieuwe situatie. Een en ander vormde uiteindelijk aanleiding tot het verbreken van de arbeidsrelatie met de werkgever.

Hoe dan ook, volstrekt duidelijk is, dat mij nooit enige mededeling van de arbeidsdeskundige heeft bereikt over het karakter van deze ziekmelding en de

verantwoordelijkheid van de werkgever in dezen. Met mij is hierover nooit contact opgenomen of iets dergelijks.

Ten slotte wil ik u nog wijzen op de brief die Cadans mij op 9 februari 2000 schreef. In de tweede alinea van deze brief wimpelt Cadans alle verantwoordelijkheid voor het verrichten van onderzoek naar aanleiding van de ziekmelding van 2 september af. Kennelijk was de amber-verklaring wel reden om zo'n onderzoek alsnog in te stellen. Immers, in de derde alinea van de brief van 9 februari 2000 lees ik:

- "Het verzekeringsgeneeskundig onderzoek hebben wij moeten uitstellen in afwachting van de uitspraak in uw bezwaarzaak. Omdat deze zaak inmiddels wel afgerond is - op 10 januari 2000 ontvingen wij bericht dat uw bezwaarzaak ongegrond is - zullen wij u op korte termijn voor een onderzoek uitnodigen".

Die "korte termijn" duurt tot op heden! Ik heb na 9 februari 2000 nooit meer iets van Cadans gehoord..."

E. Reactie cadans uitvoeringsinstelling bv

1. Bij brief van 29 september 2000 deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV - voor zover hier van belang - nog het volgende mee:

"...Het afwachten van de uitspraak in de bezwaarzaak wordt in verschillende telefoongesprekken genoemd omdat alleen bij een gegronde bezwaarzaak sprake is van doorlopende ziekte en alleen dan Cadans een rol speelt. Zolang die uitspraak er niet is, is er geen reden voor Cadans om de beoordeling op te pakken.

(...)

De tekst (van de Amber-aanvraag; N.o.) laat zien dat de arboarts goed op de hoogte is van het feit dat Cadans het volgen van verzekerde naar aanleiding van de ziekmelding niet op zich neemt.

(...)

Uit de gespreksnotities (...) blijkt dat er veelvuldig contact is geweest met de betrokken werkgever en de arboarts. Als die gelezen worden in samenhang met de dossier-gegevens wordt meteen duidelijk dat de arboarts de beoordeling niet accepteert en hoe dan ook een onderzoek van Cadans verlangt. Het oppakken van de ziekmelding per 5 juli 1999 en per 2 september 1999 was echter niet aan de orde en het enig mogelijke onderzoek in het kader van de wet Amber werd uitgesteld..."

2. In een telefonische toelichting deelde een medewerker van Cadans nog mee dat eerst de bezwaarprocedure moest worden afgewacht, alvorens de aanvraag om een

Amber-toetsing in behandeling kon worden genomen. Immers, bij gegronde verklaring van het bezwaarschrift zou verzoekster voorlopig een WAO-uitkering zijn toegekend, berekend naar een mate van arbeidsongeschiktheid van 80-100% en zou zij ten tijde van de ziekmelding per 2 september 1999 toch al volledig arbeidsongeschikt zijn, zodat een Amber-aanvraag niet aan de orde was.

Verder deelde deze medewerker mee dat, nadat op het bezwaarschrift was beslist

- 7 januari 2000 - de Amber-aanvraag niet meer in behandeling is genomen, omdat verzoekster inmiddels volledig was hersteld. Zij erkende dat het juist was geweest om verzoekster hierover te berichten. Dit was echter niet gebeurd.

F. Reactie verzoekster op het verslag van bevindingen

Naar aanleiding van het verslag van bevindingen liet verzoekster het volgende weten:

"...1. De klacht

Ik ga ervan uit dat onder punt 2. van de klacht mede wordt begrepen het feit dat ik in de periode sept.'99 - feb.2000 geen uitkering/salaris heb ontvangen.

2. De bevindingen

3.5 Reactie van cliënt

Wat arbeidsdeskundige F. hier meldt, laat ik uiteraard geheel voor zijn rekening, maar zó herinner ik mij het bewuste telefoongesprek beslist niet. De enige reactie van de arbeidsdeskundige op mijn melding dat weliswaar op iets langere termijn volledig herstel was te voorzien, maar dat daarvan naar alle waarschijnlijkheid nog geen sprake zou zijn op het moment van verlopen van de ZW-periode was, dat ik in de tussentijd dan maar moest gaan solliciteren naar een van de alternatieve functies en dat hij verder niets voor mij kon doen. De suggestie dat in dat gesprek de bezwaar- en beroepsprocedure zou zijn besproken -- laat staan de WW-procedure -- weerspreek ik ten stelligste. Ik weet dit nog zo goed, omdat ik mij door de korte, formele reactie van F. bijzonder in de kou gezet voelde.

(...)

punt 14 (blz. 7)

"ziek per 1-9-'99".

Klopt niet; zoals uit al mijn brieven blijkt, heb ik mij ziek gemeld per 2-9-'99.

Voor het overige kan ik mij in grote lijnen wel vinden in de weergave van mijn kant van dit droevige verhaal (...).

Bij elkaar opgeteld heb ik nu drie keer excuses van Cadans gehad -- twee keer welgemeend en één keer gewoon -- en uit het slot van de bevindingen (pag. 24) maak ik op dat ik wellicht nog een excuusje tegoed heb, namelijk over het Amber-verhaal. Liever was ik tijdens die moeilijke periode in mijn leven echter wat beter begeleid door de Arbo-arts, Cadans en mijn werkgever. Zo is mij tot op de dag van vandaag nog steeds niet duidelijk hoe ik het WW-verhaal moet plaatsen..."

G. Reactie cadans uitvoeringsinstelling bv op het verslag van bevindingen

Cadans deelde in reactie op het verslag van bevindingen het volgende mee:

"...Verder is op te merken dat de arbeidsdeskundige van Cadans de eventuele en de enige openstaande mogelijkheid om bij Cadans op het spreekuur van de verzekeringsarts te komen mogelijk beter niet had kunnen noemen. Zijn betrokken opstelling heeft er naar onze indruk juist toe geleid, dat de onterechte stellingname dat verzekerde recht zou hebben op herbeoordelingen en begeleiding een eigen leven is gaan leiden.

Daarnaast vallen de begeleidende en beoordelende taak bij ziekte voor het eigen werk juist niet meer onder Cadans sinds de invoering van TZ Arbo. En wij mogen verwachten van de arboarts en de werkgever dat zij uitsluitend die ziekmeldingen die bij Cadans thuis horen, bij ons neerleggen. In dit geval legde men de uitleg van Cadans gewoonweg naast zich neer.

Dit was ook zo voor wat betreft de theoretische schatting - het basisprincipe van de WAO-wetgeving sinds de invoering van de TBA in augustus 1993. Werkgever en arboarts persisteerden in hun mening dat Cadans niet op de hoogte was van de uitvoering van de eigen taken. En toen zij verzekerde "op het verkeerde been" bleven zetten, was het niet langer aan Cadans om dit probleem op te lossen. Wij hebben het als terecht beoordeeld om met enige distantie "het juiste spoor" te blijven voorhouden.

Ten slotte wordt in de laatste alinea gememoreerd dat Cadans het niet meer oproepen had kunnen communiceren met verzekerde. Dit was feitelijk niet nodig omdat verzekerde zich hersteld had gemeld..."

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht (Wet van 4 juni 1992, Stb. 315)

Artikel 7:10, eerste, derde en vierde lid:

"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.

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 worden geschaad of ermee instemmen."

2. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wet van 18 februari 1966, Stb. 84)

Artikel 43a, eerste lid:

"Indien degene

a. wiens arbeidsongeschiktheidsuitkering wegens afnemning van arbeidsongeschiktheid op grond van artikel 43, eerste lid, is ingetrokken, of

b. die aan het einde van de in artikel 19, eerste lid bedoelde wachttijd ongeschikt was tot het verrichten van zijn arbeid wegens ziekte of gebreken, maar geen recht had op toekenning van arbeidsongeschiktheidsuitkering omdat hij niet arbeidsongeschikt was, binnen vijf jaar na de datum van die intrekking dan wel binnen vijf jaar na het bereiken van het einde van die wachttijd arbeidsongeschikt wordt en deze arbeidsongeschiktheid voortkomt uit dezelfde oorzaak als die waaruit de arbeidsongeschiktheid ter zake waarvan de ingetrokken uitkering werd genoten dan wel als die op grond waarvan hij ongeschikt was tot het verrichten van zijn arbeid wegens ziekte of gebreken, vindt toekenning van arbeidsongeschiktheidsuitkering steeds plaats, zodra die arbeidsongeschiktheid onafgebroken vier weken heeft geduurd."

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."

3. Burgerlijk Wetboek

Boek 7, artikel 629, eerste en negende lid:

"1. Voor zover het loon niet meer bedraagt dan het maximum dagloon, bedoeld in artikel 9, eerste lid, van de Coördinatiewet Sociale Verzekering, behoudt de werknemer voor een tijdvak van tweeënvijftig weken recht op 70% van het naar tijdruimte vastgestelde loon, maar ten minste op het voor hem geldende wettelijke minimumloon, indien hij de bedongen

arbeid niet heeft verricht omdat hij daartoe door ziekte of door zwangerschap of bevalling verhinderd was.(...).

9. Voor de toepassing van de leden 1 en 8 worden perioden waarin de werknemer ten gevolge van ziekte verhinderd is geweest zijn arbeid te verrichten, samengeteld, indien zij elkaar met een onderbreking van minder dan vier weken opvolgen."