



Rapport

Datum: 25 april 2001

Rapportnummer: 2001/115

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Arnhem:

1. hem nog geen voor bezwaar en beroep vatbare beschikking met betrekking tot zijn recht op een Waz-uitkering heeft gezonden, en
2. niet heeft gereageerd op zijn per brief van 22 februari 2000 ingediende klacht over het uitblijven van de hiervoor bedoelde beschikking en over de wijze waarop een medewerker van Cadans hem op 15 december 1999 te woord heeft gestaan.

Beoordeling

I. Met betrekking tot het uitblijven van een beslissing.

1. Verzoeker klaagt in de eerste plaats over de lange behandelingsduur van zijn aanvraag om toekenning van een uitkering in de zin van de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Waz). Deze aanvraag was op 29 juni 1999 bij Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Arnhem binnengekomen. Alvorens op de aanvraag kon worden beslist diende de arbeidsdeskundige van Cadans een onderzoek te doen naar verzoekers arbeidsongeschiktheid. Eerst rond 15 december 1999 heeft de betreffende arbeidsdeskundige van Cadans advies uitgebracht naar aanleiding van zijn onderzoek. Om volgens Cadans onverklaarbare redenen is uiteindelijk pas op 13 juni 2000 de beschikking gegeven.
2. Cadans heeft er dus al met al bijna een jaar voor nodig gehad om op verzoekers aanvraag een beslissing te nemen. Dat is veel te lang; ingevolge artikel 15 van het toenmalige Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (zie Achtergrond, onder 1.) had dat binnen dertien weken na de ontvangst van de aanvraag op 29 juni 1999, uiterlijk 28 september 1999, moeten gebeuren.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

II. Met betrekking tot het uitblijven van een reactie op de klacht van 22 februari 2000.

1. Voorts klaagt verzoeker erover dat Cadans niet heeft gereageerd op zijn per brief van 22 februari 2000 ingediende klacht over onder meer een opmerking van de arbeidskundige met wie hij had gesproken. Verzoeker had op 15 december 1999 een gesprek met de arbeidsdeskundige, waarbij de laatste een opmerking had gemaakt die verzoeker, gezien de omstandigheden waarin hij verkeerde, als onbehoorlijk had ervaren.

Verzoeker (zelf) heeft op zijn klacht geen reactie van Cadans ontvangen.

Volgens Cadans is op de klacht gereageerd per brief van 20 juli 2000. Deze brief was echter niet gericht aan verzoeker maar aan de Nationale ombudsman en betrof de reactie in het kader van het onderzoek door de Nationale ombudsman.

2. Een bestuursorgaan behoort een brief van een burger na ontvangst te beoordelen op de naar aanleiding daarvan te ondernemen actie. Indien dat in dit geval was gebeurd had uit verzoekers brief kunnen worden opgemaakt dat het hier een klacht over onder meer een gedraging van een medewerker betrof.

Ingevolge de bepalingen van hoofdstuk 9 van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 2.) dient het bestuursorgaan te zorgen voor een behoorlijke behandeling van een dergelijke klacht. Bovendien had de klacht in dit geval binnen twee weken na ontvangst op het secretariaat van de klachtencommissie van Cadans afgehandeld moeten zijn (zie Achtergrond, onder 3.). In het geval dat deze termijn dreigt te worden overschreden kan de afhandeling met maximaal twee weken worden verdaagd, waarvan dan de klager schriftelijk mededeling moet worden gedaan.

Evenmin als een (tijds) reactie op zijn klacht heeft verzoeker een bericht van een verdaging gekregen. De gang van zaken in dit geval is dan ook niet correct.

3. In het kader van het onderzoek heeft de betreffende arbeidsdeskundige de Nationale ombudsman laten weten bereid te zijn tot een eventueel gesprek met verzoeker. Het lag echter op de weg van Cadans om zelf, direct contact op te nemen met verzoeker en initiatieven te ontplooiën om een oplossing voor het geschil te vinden. Daarin is Cadans tekortgeschoten.

Ook op dit punt is de onderzochte gedraging niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstellingen BV, basiskantoor Arnhem, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

Onderzoek

Op 7 juni 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer X te Y, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Arnhem. Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 13 januari 2001, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen niet aan het kenbaarheidsvereiste zoals neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek is genomen.

Naar aanleiding van verzoekers brief van 4 juni 2000 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 te Zeist op 23 juni 2000 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd Cadans een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Cadans deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. De reactie van verzoeker gaf aanleiding het verslag aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoeker drijft een eigen onderneming. Volgens verzoeker is het hem als gevolg van een beroepsziekte niet langer mogelijk zijn werkzaamheden voort te zetten, om welke reden hij Cadans Uitvoeringsinstelling BV, basiskantoor Arnhem (hierna: Cadans) om toekenning van een uitkering ingevolge de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen (Waz) heeft verzocht. Cadans heeft verzoekers aanvraag op 29 juni 1999 ontvangen. Ter beoordeling van verzoekers aanspraken is onder meer onderzoek verricht door de arbeidsdeskundige van Cadans. De arbeidsdeskundige deelde verzoeker bij brief van 16 december 1999 het volgende mee:

“...Op 15-12-1999 spraken wij met elkaar over uw arbeidsongeschiktheid.

Zoals toegezegd bevestig ik in deze brief de belangrijkste conclusies.

Mijn conclusie is dat u niet arbeidsongeschikt in de zin van de WAZ bent. U komt daarom niet in aanmerking voor een uitkering. Hieronder vindt u een toelichting op deze beslissing.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden naar uw mate van arbeidsongeschiktheid.

Zo heeft de verzekeringsarts met u gesproken over uw klachten en de gevolgen daarvan voor uw functioneren. Op grond van dit onderzoek is vastgesteld dat uw beperkingen sinds 1996 onveranderd zijn.

Op basis van een eerder onderzoek in 1996 werd u, op taken/uren vergelijking, arbeidsongeschikt geacht voor de AAW in de klasse van 80 - 100% (met terugwerkende kracht tot 1993; N.o.). Vervolgens wist u in de daaropvolgende jaren 1994, 1995 en 1996 een zodanig inkomen te verwerven dat de AAW niet tot uitkering kwam. Conform de wettelijke regels is toen per 01-01-1997 de AAW beëindigd.

Aangezien er geen sprake is van een verandering in uw belastbaarheid is er geen mogelijkheid tot een toepassing van de huidige WAZ.

Als u het niet eens bent met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid kunt u hiertegen bezwaar aantekenen. U kunt dit doen zodra u van onze uitkeringsafdeling de beschikking heeft ontvangen.

U wordt daarin ook geïnformeerd over de manier waarop u bezwaar kunt aantekenen...”

2. Verzoeker diende per brief aan Cadans van 22 februari 2000 de volgende klacht in:

“...Hierbij dien ik mijn beklag in tegen de onmenselijke behandeling door Cadans. Medio juni 1999 heeft er een onderzoek plaatsgevonden naar de mate van arbeidsongeschiktheid. Op 15-12-99 heb ik zelf maar eens geïnformeerd naar de stand van zaken, ik heb toen gesproken met de (hiervoor, onder 1. bedoelde arbeidsdeskundige; N.o.).

Heb dat gesprek als zeer onbehoorlijk ervaren, vooral zijn opmerking, ik had in 1993 mijn kapperszaken maar moeten verkopen, in dat geval had ik wel een AAW-uitkering genoten, zoiets zeg je niet tegen een ondernemer, die zoiets met eigen handen heeft opgebouwd en die door met verboden chemicaliën te werken tegen een beroepsziekte is opgelopen.

Nu medio februari 2000 is er nog steeds geen beschikking van de uitkeringsafdeling.

Verder maak ik nog bezwaar tegen de handelwijze van de verzekeringsarts (...) in 1993. Deze kon in een half uur beoordelen dat ik wel arbeidsgeschikt was terwijl drie specialisten van het St.Elisabethgasthuis mij dringend adviseerden mijn kappersactiviteiten onmiddellijk te staken.

Daardoor werd ik genoodzaakt onnodige kosten te maken, i v.m. het inschakelen van advocaat, accountant en (...)adviseurs. Voor deze gemaakte kosten houd ik u vooralsnog aansprakelijk.

Heb ook in al die jaren niet een keer een fatsoenlijk gesprek gehad met een arbeidsdeskundige, hoe het allemaal verder moest, nu gaat het zeker de verkeerde kant op en dat kunt u voor uw rekening nemen...”

3. Cadans informeerde verzoeker per brief van 13 juni 2000 over de beslissing om zijn verzoek om toekenning van een Waz-uitkering af te wijzen, onder verwijzing naar de brief van de arbeidsdeskundige van 16 december 1999 (zie hiervoor, onder 1.).

B. Standpunt verzoeker

Het standpunt van verzoeker is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.

C. Standpunt CADAns uitvoeringsinstelling BV

In reactie op de klacht deelde Cadans op 20 juli 2000 het volgende mee:

“...De klacht valt uiteen in een drietal zaken.

Ten eerste: een “vatbare” beschikking voor bezwaar en beroep. ik zal er voor zorgdragen dat vóór 24 juli (2000) een vatbare beschikking wordt afgegeven.

Ten tweede: een klacht over de manier waarop klager te woord is gestaan door één van de arbeidsdeskundigen. Hierbij doe ik u een verslag van de arbeidsdeskundige toekomen. Zoals de arbeidsdeskundige ook aangeeft heeft hij getracht zo duidelijk mogelijk de (wettelijke) situatie waarin klager verkeert aan te geven. Het is niet de intentie geweest klager op welke wijze dan ook te krenken. Mocht dat wel zijn gebeurd, dan bied ik u onze excuses aan.

Ten derde: klager heeft moeite met de wijze waarop de arts het onderzoek verrichtte. Deze arts is inmiddels niet meer werkzaam op dit kantoor of bij Cadans. Ik kan hier dan ook niet veel voor klager betekenen.

Het spijt ons dat klager tussen wal en schip is gevallen. Het betreft hier een betreurenswaardig incident. Wij verwachten dat dit soort situaties in de toekomst niet meer voorkomen...”

Het verslag van de arbeidskundige hield onder meer het volgende in:

“Naar aanleiding van een nieuwe aanvraag WAZ en daarop volgend een medisch onderzoek door verzekeringsarts G. op 14-07-1999 werd het dossier aan mij voorgelegd voor een arbeidskundige beoordeling.

Met (verzoeker; N.o.) werd telefonisch contact gelegd, zie ook mijn rapportage van

15-12-1999.

Tijdens dit gesprek heb ik uitgelegd hoe de beoordeling tot stand gekomen is en welke wettelijke regels daaraan ten grondslag liggen.

Bij dit gesprek was ik me ervan bewust dat verzekerde niet tevreden was met de uitkomst van het onderzoek. In dit gesprek heb ik voorbeelden geschetst op welke wijze inkomsten met AAW-uitkeringen worden verrekend en ook aangegeven dat het niet verstandig is om te blijven werken tot schade van je eigen gezondheid.

Ik ben me er niet van bewust dat ik onbehoorlijk ben geweest, wel heb ik zaken zo duidelijk mogelijk verwoord.

Indien (verzoeker; N.o.) er prijs op stelt ben ik bereid om met hem in een persoonlijk gesprek de zaken nog eens door te nemen en zijn ongenoegen weg te nemen.”

D. REACTIE VERZOEKER

In reactie op het standpunt van Cadans deelde verzoeker op 10 augustus 2000 mee, dat hij de voor bezwaar vatbare beslissing van Cadans tot dan toe nog niet had ontvangen en dat hij aan een uitnodiging tot een gesprek met de arbeidsdeskundige van Cadans graag gevolg zou geven.

Verzoeker liet op 4 oktober 2000 telefonisch onder meer weten, dat hij inmiddels een - afwijzende - beschikking op zijn aanvraag om een uitkering had ontvangen, maar dat hij tot dan toe nog geen reactie had ontvangen op zijn brief van 22 februari 2000.

Op 8 november 2000 deelde verzoeker telefonisch mee dat hij inmiddels tegen de afwijzing in beroep was gegaan (verzoekers bezwaarschrift was inmiddels ongegrond verklaard) en dat hij nog steeds geen antwoord op zijn brief van 22 februari 2000 had ontvangen.

E. REACTIE CADANS

1. Naar aanleiding van verzoekers telefonische informatie is Cadans op 10 augustus, en nog eens op 4 oktober, 9 november en 11 december 2000, alsmede op 11 januari 2001 verzocht om een nadere reactie.

2. Cadans deelde per brief van 22 november 2000 onder meer het volgende mee:

“Ten aanzien van het gesprek met de (arbeidsdeskundige; N.o.) twee opmerkingen.

Ik heb in juli de (arbeidsdeskundige; N.o.) op de hoogte gesteld van de wens van de cliënt. De (arbeidsdeskundige; N.o.) werkt sinds augustus niet meer op dit kantoor. Hij is nu werkzaam op kantoor Den Bosch en is daar bereikbaar op telefoonnummer (...).“

3. Per brief van 1 februari 2001 deelde Cadans verder nog onder meer het volgende mee:

“Op 13 juni 2000 hebben wij de beschikking inzake de aanvraag in het kader van de WAZ aan betrokkene toegezonden. (...)

De reden voor de vertraging in deze verzending is niet duidelijk geworden. Wij kunnen niet anders dan vaststellen dat de betreffende beschikking veel te laat is verzonden en onze excuses daarvoor aanbieden.

In onze brief van 20 juli 2000 reageren wij op de brief van 22 februari van betrokkene.

In ons schrijven van 22 november 2000, in reactie op uw brief van 9 november 2000, geven we aan dat wij het verzoek van (verzoeker; N.o.) om het initiatief voor een afspraak bij (de arbeidsdeskundige; N.o.) te leggen, aan deze laatste kenbaar hebben gemaakt. Wij willen hierover nog het volgende opmerken. Het feit dat (de arbeidsdeskundige; N.o.) in onze vestiging Den Bosch werkt hoeft niet te betekenen dat een afspraak (...) niet in Arnhem of directe omgeving zou kunnen plaatsvinden.”

F. NADERE REACTIE VERZOEKER

In reactie op het verslag van bevindingen verwees verzoeker naar de beslissing van de arrondissementsrechtbank, sector bestuursrecht, te Arnhem van 13 maart 2001, waarbij zijn beroep tegen het uitblijven van een beslissing op zijn bij Cadans ingediende bezwaarschrift van 14 juni 2000 gegrond was verklaard, met de bepaling dat Cadans binnen vier weken na de verzending van die uitspraak een beslissing op zijn bezwaar diende te nemen. Verzoeker deelde verder mee dat een gesprek met de betrokken arbeidsdeskundige hem thans overbodig leek.

Achtergrond

1. Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten (Amvb van 28 december 1993, Stb. 779; ingetrokken per 1 januari 2001)

Artikel 15

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

2. Een beschikking ingevolge hoofdstuk 3 van die wet wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.

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

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

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

Hoofdstuk 9. Klachtbehandeling (ingevoegd bij Wet van 12 mei 1999, Stb. 214)

Artikel 9:2

“Het bestuursorgaan draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over zijn gedragingen en over gedragingen van bestuursorganen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn.”

Artikel 9:11

“1. Het bestuursorgaan handelt de klacht af binnen zes weken of indien afdeling 9.3 van toepassing is binnen tien weken na ontvangst van het klaagschrift.

2. Het bestuursorgaan kan de afhandeling voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.”

3. Klachtenprocedure Cadans Uitvoeringsinstelling B.V. (in werking getreden per 1 juni 1999)

"Termijn van behandeling

Een klacht moet binnen twee weken, na ontvangst op het secretariaat van de klachtencommissie, zijn afgehandeld. Als een klacht niet binnen deze termijn kan worden afgehandeld, deelt de behandelaar dit vóór het verstrijken daarvan aan de klager mee, inclusief de reden van uitstel en de nieuwe datum van uiterste behandeling. Deze laatste datum mag maximaal twee weken verder liggen dan het einde van de oorspronkelijke behandelingstermijn. Een kopie van deze mededeling wordt aan het secretariaat van de klachtencommissie gezonden."