



Rapport

Datum: 8 augustus 2001
Rapportnummer: 2001/237

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Rijswijk op 22 december 2000 nog steeds niet had beslist op zijn aanvraag om toekenning van een starterskrediet in het kader van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten.

Beoordeling

1. Op basis van artikel 5, eerste lid, van het per 1 januari 2001 vervallen Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten diende ten tijde van de aanvraag van verzoeker een starterskrediet binnen 13 weken na ontvangst te worden afgewikkeld.

2. Verzoeker klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Rijswijk niet tijdig heeft beslist op zijn aanvraag om toekenning van een starterskrediet in het kader van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet REA).

3. In reactie op de klacht gaf Cadans aan dat de vraag of de aanvraag zonder meer te laat was afgewikkeld, lastig te beantwoorden was, omdat het een complexe aangelegenheid betreft en Cadans voor het verkrijgen van de informatie om de beslissing te nemen mede afhankelijk is van de informatie van derden.

4. Cadans ontving verzoekers aanvraag om een starterskrediet in de zin van de Wet REA op 29 maart 2000. Gelet op de in het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten gestelde termijn diende deze aanvraag op zijn laatst op 28 juni 2000 te zijn afgewikkeld. Op dat moment was er inzake de aanvraag van verzoeker door Cadans in het geheel nog geen actie ondernomen. Immers, de eerste actie van Cadans was op 18 september 2000, toen de arbeidsdeskundige een rapportage opstelde naar aanleiding van de aanvraag. Op basis van die rapportage, en de daarop volgende rapportage van 14 november 2000, besloot Cadans nadere vragen te stellen. Die vragen bereikten Kliq eind december 2000. Nadat Cadans de antwoorden op de vragen in februari 2001 had ontvangen, vroeg Cadans op 23 februari 2001 advies over de aanvraag bij het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf.

5. De aanvraag van verzoeker wordt door Cadans zonder meer te laat afgedaan, door pas voor het eerst actie met betrekking tot de aanvraag te ondernemen op 18 september 2000, terwijl op basis van het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten als uiterste afhandelingstermijn 28 juni 2000 gold. Daarnaast is vervolgens ook onvoldoende voortvarend dan wel onzorgvuldig gehandeld door Cadans. Zo houdt Cadans kennelijk niet bij of er tijdig een reactie op gestelde vragen (aan Kliq) of op een gevraagd advies (aan het IMK) wordt ontvangen. Beide keren rappelleerde Cadans niet uit zichzelf, maar pas nadat vragen over de gang van zaken waren gesteld door de Nationale ombudsman. Ook dat is niet juist. Dit geeft aanleiding in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

Verzoeker is verder niet conform artikel 18 van het toenmalige Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten schriftelijk in kennis gesteld van het gegeven dat de beschikking niet binnen de voorgeschreven termijn kon worden gegeven, onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kon worden gezien. Ook dat is niet juist. Dit klemt te meer gelet op het belang dat verzoeker in het kader van zijn reïntegratie had bij een tijdige afwikkeling van zijn aanvraag, en nu door en namens verzoeker regelmatig was gerappelleerd, en door hem een klacht was ingediend over de trage afwikkeling.

6. Ten overvloede wordt er nog op gewezen dat het onbegrijpelijk en niet juist is dat Cadans verzoekers klacht van 1 november 2000 ongegrond achtte. Zoals onder punt 5. is aangegeven was op 28 juni 2000 immers al de termijn verstreken, waarbinnen op de aanvraag moest zijn beslist.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

AANBEVELING

Het Landelijk instituut sociale verzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV:

bij de afwikkeling van aanvragen de voortgang van daarbij aan derden gestelde vragen of adviezen bewaakt, en zo nodig rappelleert;

verzoekers aanvraag na ontvangst van het advies van het IMK zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, afwikkelt.

Onderzoek

Op 28 september 2000 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 22 december 2000, van de heer K. te Den Haag, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Rijswijk.

Verzoeker had zich al eerder, bij brief van 20 september 2000, tot de Nationale ombudsman gewend. Zijn verzoek voldeed toen echter niet aan het kenbaarheidsvereiste als neergelegd in artikel 12, tweede lid, van de Wet Nationale ombudsman, zodat het niet in onderzoek werd genomen. Naar aanleiding van verzoekers brief van 22 december 2000

en nadat verzoeker op 2 januari 2001 nadere informatie had verschaft, 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 verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd Cadans een aantal specifieke vragen gesteld.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Aan Kliq Arbeidsintegratie werd om nadere informatie gevraagd.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van Cadans gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 29 maart 2000 ontving Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Rijswijk (hierna: Cadans) via het Arbeidsbureau Arbeidsintegratie te Den Haag (inmiddels overgegaan in Kliq Arbeidsintegratie; hierna: Kliq) een aanvraag van verzoeker voor een starterskrediet in de zin van de Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten (Wet REA).
2. Na eerdere telefonische rappellen informeerde een medewerkster van het Arbeidsbureau Arbeidsintegratie bij faxbericht van 8 augustus 2000 bij Cadans naar de stand van zaken.
3. Op 18 september 2000 stelde een arbeidsdeskundige van Cadans een rapportage op in het kader van de behandeling van de aanvraag van verzoeker. In deze rapportage concludeerde de arbeidsdeskundige dat verzoeker niet in aanmerking kon komen voor een starterskrediet, omdat uit de verstrekte gegevens niet viel te herleiden of het om een courante/bonafide onderneming ging.
4. Bij brief van 12 oktober 2000 rappelleerde een medewerker van Kliq bij Cadans.
5. Op 1 november 2000 diende verzoeker een klacht in bij Cadans over de afhandeling van zijn aanvraag voor een starterskrediet.
6. De arbeidsdeskundige van Cadans stelde op 14 november 2000 opnieuw een rapportage op in het kader van de behandeling van de aanvraag van verzoeker. Hierin concludeerde hij dat eerst een aantal punten nader moest worden onderzocht, voordat kon

worden beslist op de aanvraag.

7. In reactie op verzoekers klacht van 14 november 2000 berichtte de vestigingsmanager van Cadans verzoeker bij brief van 21 november 2000 dat was gebleken dat de afhandeling van de aanvraag, de gecompliceerdheid van de aanvraag in aanmerking genomen, een normale voortgang had. Niettemin had de vestigingsmanager aangedrongen op een zo spoedig mogelijke afhandeling, in casu een gemotiveerde beslissing op verzoekers verzoek voor een startkapitaal voor diens onderneming. Verzoekers klacht werd door Cadans ongegrond geacht.

8. Per faxbericht van 20 december 2000 berichtte een medewerker van Kliq aan Cadans dat een medewerker van Cadans in november 2000 telefonisch aan haar had aangegeven nog aanvullende vragen te hebben wat betreft de aanvraag voor een starterskrediet. Verzocht werd zo spoedig mogelijk een uitspraak te doen.

9. Naar aanleiding van het faxbericht van 20 december 2000 berichtte een medewerker van Cadans diezelfde dag telefonisch aan Kliq dat Cadans op 14 november 2000 een verzoek om aanvullende informatie had gestuurd naar Kliq. Omdat Kliq aangaf dit verzoek niet te hebben ontvangen, stuurde Cadans deze vragen eind december 2000 opnieuw naar Kliq.

10. Op 19 januari 2001 werd verzoekers klacht, dat Cadans nog steeds niet had beslist op zijn aanvraag om een starterskrediet, door de Nationale ombudsman aan Cadans voorgelegd.

11. Op 7 februari 2001 rappelleerde Cadans bij Kliq, omdat Cadans geen reactie had ontvangen op de vragen van 14 november 2000. Bij faxbericht van 13 februari 2001 zond Kliq de gevraagde informatie aan Cadans.

12. Bij brief van 23 februari 2001 verzocht Cadans het Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (IMK) advies uit te brengen inzake de aanvraag van verzoeker.

13. Op 18, 22 en 29 mei 2001 rappelleerde Cadans bij het IMK inzake de advies-aanvraag.

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt CADANS

1. In reactie op de klacht deelde Cadans bij brief van 8 februari 2001 onder meer het volgende mee:

“Deze aanvraag (om starterskrediet; No) is inderdaad nog niet afgehandeld. Op 18 september 2000 rapporteerde de arbeidsdeskundige dat deze aanvraag op grond van artikel 30 Wet REA afgewezen zou moeten worden. Genoemde rapportage gaf echter aanleiding tot het stellen van een aantal aanvullende vragen aan de Arbeidsintegratie/Kliq. Hierop is tot op heden geen reactie gekomen. Zonder de aanvullende informatie van Arbeidsintegratie/Kliq kan niet overgegaan worden tot definitieve besluitvorming. Inmiddels hebben wij deze week een rappel doen uitgaan naar genoemde instantie met het verzoek alsnog te reageren op de door ons gestelde vragen.

(...)

Een feitelijke aanvraag, rechtstreeks bij Cadans, hebben wij niet aangetroffen in het dossier. Gelet op de afspraken in het reïntegratie traject is dat ook niet noodzakelijk.

(In antwoord op de vraag wanneer Cadans het advies van Kliq inzake de aanvraag had ontvangen; No): 15.02.2000.

(In antwoord op de vraag welke acties inzake de afhandeling van de aanvraag door Cadans zijn ondernomen; No): Rapportage arbeidsdeskundige op 18.09.2000 inzake de aanvraag; Rapport aan Arbeidsintegratie/Kliq op 14.11.2000 met het verzoek om aanvullende informatie. (Deze week rappel verzonden).

(In antwoord op de vraag of voor de afhandeling van een dergelijke aanvraag de termijnen gelden zoals die zijn vastgelegd in de Algemene wet bestuursrecht; No): Ja, de gebruikelijke 13 weken na ontvangst van de aanvraag met een uitloop van 6 weken bij complexe zaken.

(In antwoord op de vraag op welke termijn de aanvraag zal worden afgewikkeld; No): Als antwoorden op de gestelde vragen aan Arbeidsintegratie/Kliq zijn verkregen. Hierbij zij opgemerkt dat de termijn waarbinnen de casus moet worden afgehandeld op grond van de Awb opschuift. Zonder behoorlijke onderbouwing kan geen besluit genomen worden.”

2. In antwoord op nadere vragen deelde een medewerker van Cadans op 22 februari 2001 telefonisch mee dat de arbeidsdeskundige op 18 september 2000 een advies inzake de aanvraag had opgesteld. Dit advies was vervolgens voorgelegd aan een wetstechnisch medewerker. Deze oordeelde dat er nadere vragen moesten worden gesteld. Dat was op 14 november 2000 gebeurd. Of er tijdig een antwoord binnenkomt op de gestelde vragen, wordt niet bewaakt door Cadans.

Vervolgens deelde Cadans bij brief van 5 maart 2001 nog het volgende mee:

“Thans valt nog niet aan te geven wanneer beslist zal worden op de aanvraag. Inderdaad hebben wij de informatie ontvangen van Kliq in februari jl. Naar aanleiding van deze informatie heeft er een gesprek plaatsgevonden met belanghebbende en is besloten

advies te vragen aan het MKB (Midden en Klein Bedrijf). Een dergelijk advies laat over het algemeen vier tot zes weken op zich wachten. Hierna kan een goed onderbouwde beslissing genomen worden.

Of de aanvraag zonder meer te laat is afgewikkeld is lastig te beantwoorden. Inmiddels mag duidelijk zijn dat de afwikkeling van een dergelijke aanvraag een complexe aangelegenheid is. Alleen al de vaststelling dat het MKB vier tot zes weken nodig heeft ons een advies te geven, maakt het houden aan afhandelingstermijnen tot een vrijwel onmogelijke zaak. Een beslissing kan pas worden genomen als alle vragen zijn beantwoord. In deze zaak is Cadans weliswaar bevoegd de beslissing te nemen, maar zijn wij mede afhankelijk van andere instanties. En zonder behoorlijke onderbouwing kunnen wij geen beslissing nemen.”

d. informatie kliq

Op 2 april 2001 legde Kliq kopieën over van de telefoonnotities en schriftelijke rappellen die Kliq naar Cadans had verstuurd na de advies-aanvraag. Volgens een medewerker van Kliq stuurde Kliq op 17 januari 2001 naar Cadans de reactie op de gestelde vragen van 14 november 2000.

E. Reactie cadans

1. Op 20 april 2001 legde Cadans stukken over met betrekking tot de betreffende advies-aanvraag en nadere informatie over het beleid gebaseerd op artikel 30 van de Wet REA. Verder gaf Cadans aan dat Cadans op grond van het Besluit starterskrediet arbeidsgehandicapten verplicht is voor bedrijfseconomische aspecten apart advies aan het IMK aan te vragen.

2. Op 15 mei 2001 deelde Cadans daarnaar gevraagd telefonisch mee dat er nog geen advies van het IMK was ontvangen, en dat diezelfde dag zou worden gerappelleerd bij het IMK.

3. Naar aanleiding van nadere vragen deelde Cadans op 31 mei 2001 mee dat, gelet op de stempel van Cadans op het advies van Arbeidsintegratie inzake het starterskrediet van 15 februari 2000, er thans vanuit werd gegaan dat dit advies op 29 maart 2000 door Cadans was ontvangen. Verder deelde Cadans mee dat niet, zoals eerder in de reactie van 8 februari 2001 was vermeld, de Algemene wet bestuursrecht op de aanvraag om een starterskrediet van toepassing was, maar het Besluit beslistermijnen sociale verzekeringswetten. Op basis van dat besluit was de afhandelingstermijn maximaal dertien weken. Tenslotte deelde Cadans nog mee dat nog steeds geen advies van het IMK was ontvangen, ondanks schriftelijke en telefonische rappellen van Cadans op 18, 22 en 29 mei 2001.

F. Nadere informatie van cadans naar aanleiding van het verslag van bevindingen

1. Op 31 juli 2001 informeerde een medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch bij Cadans of inmiddels het advies van het IMK was ontvangen. Cadans gaf aan dat het advies nog niet was ontvangen.

2. Nadat de betreffende medewerkster van het Bureau Nationale ombudsman telefonisch van een medewerkster van het IMK had vernomen dat het advies inzake verzoekers aanvraag op 30 juli 2001 was verstuurd, had zij opnieuw telefonisch contact met Cadans. Een medewerker van Cadans deelde mee dat, zodra het advies van het IMK was ontvangen en de arbeidsdeskundige die de zaak in behandeling had terug was van vakantie, de aanvraag van verzoeker met spoed zou worden afgewikkeld. Hij verwachtte dat de zaak dan in augustus 2001 zou kunnen worden afgewikkeld.

Achtergrond

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

Hoofdstuk IV. Wet op de (re)integratie arbeidsgehandicapten

Artikel 5, eerste lid:

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

Artikel 18:

"Indien een beschikking ingevolge een in de hoofdstukken I tot en met XIII van dit besluit genoemde wet niet binnen de in dit besluit bepaalde termijn kan worden gegeven, wordt de aanvrager hiervan schriftelijk in kennis gesteld onder vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de beschikking wel tegemoet kan worden gezien."

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

Hoofdstuk 4, Reïntegratie-instrumentarium arbeidsgehandicapten

Paragraaf 3. Specifieke instrumenten voor arbeidsgehandicapte zelfstandigen

Artikel 30 Starterskrediet:

"Ter voorziening in de behoefte aan bedrijfskapitaal van een arbeidsgehandicapte, (...) die werkzaamheden als zelfstandige gaat verrichten kunnen bij algemene maatregel van bestuur regels worden gesteld met betrekking tot de verstrekkingen door het Landelijk instituut sociale verzekeringen van gelden in de vorm van een lening of het door het

Landelijk instituut sociale verzekeringen verlenen van borgtocht, alsmede omtrent de aard en de omvang van de activiteiten en de aan de subsidie te verbinden verplichtingen. Bij deze algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald, dat de uitvoeringsinstelling bij wie de aanvraag voor gelden of borgtocht als bedoeld in de eerste zin wordt ingediend, alvorens over te gaan tot toekenning namens het Landelijk instituut sociale verzekeringen, advies vraagt aan derden over het door een arbeidsgehandicapte over te leggen bedrijfsplan waaruit de levensvatbaarheid van het bedrijf of de voorgenomen zelfstandige uitoefening van een beroep blijkt.”

3. Besluit starterskrediet arbeidsgehandicapten (Amvb van 27 juli 1998, Stb. 489)

Artikel 3, eerste lid:

“Het Landelijk instituut sociale verzekeringen vraagt, alvorens een besluit te nemen, advies inzake een aanvraag als bedoeld in artikel 2 aan een door Onze Minister erkende adviesinstelling.”