



Rapport

Datum: 9 december 2002
Rapportnummer: 2002/374

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat UWV Cadans, kantoor Amsterdam:

1. hem nog steeds geen duidelijkheid heeft verschaft over de financiële afwikkeling van de uitspraak van de rechtbank van 5 april 2000. Hij klaagt er met name over dat hem geen specificaties zijn verstrekt over de in dat kader aan hem uitgekeerde bedragen;
2. niet inhoudelijk heeft gereageerd op zijn klachten hierover.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Op 5 april 2000 deed de rechtbank te Haarlem uitspraak in een geding tussen verzoeker en Cadans. Hierbij bepaalde de rechter dat verzoeker ten onrechte niet volledig arbeidsongeschikt in de zin van de WAO was beschouwd per 30 september 1995. Bij brief van 13 juli 2000 berichtte Cadans aan verzoekers gemachtigde dat niet in hoger beroep werd gegaan tegen de uitspraak van 5 april 2000. Dat betekende volgens Cadans dat verzoeker per 30 september 1995 volledig arbeidsongeschikt werd beschouwd en dat zijn WAO-uitkering ten onrechte met ingang van 1 juni 1997 was ingetrokken. Er zou zorg gedragen worden voor de financiële afhandeling. Ook zouden de wettelijke rente, het griffierecht en de proceskosten worden vergoed, aldus Cadans. Vervolgens werd aan verzoeker in 2001 een aantal bedragen door Cadans uitgekeerd.

2. Op 12 november 2002 had UWV Cadans, kantoor Amsterdam verzoeker nog steeds geen volledige duidelijkheid verschaft over de financiële afwikkeling van de uitspraak van de rechtbank van 5 april 2000. Zo werden hem geen specificaties verstrekt over de aan hem in dat kader uitgekeerde nabetalingsen. Op de door verzoeker daarover op 6 februari 2002 en 5 maart 2002 ingediende klachten, werd door UWV Cadans, kantoor Amsterdam, tot op het moment dat hij een klacht indiende bij de Nationale ombudsman (3 mei 2002) niet gereageerd. Bij brief van 13 september 2002 reageerde UWV Cadans, kantoor Amsterdam, alsnog op deze klachten. Daarbij werd onder meer aangegeven dat aan verzoeker wettelijke rente zou worden vergoed en dat verzoeker een nieuwe jaaropgave over 2001 zou ontvangen. Ook gaf UWV Cadans aan dat verzoeker binnen twee weken alsnog specificaties van de nabetalingsen zou ontvangen. Dat gebeurde echter niet. Op 12 november 2002 deelde UWV Cadans aan de Nationale ombudsman mee dat de specificaties in de week van 18 november 2002 zouden worden verstuurd. Ook zou verzoeker zo spoedig mogelijk een herziene jaaropgave over 2001 ontvangen. De betreffende specificaties werden door UWV Cadans op 26 november 2002 verstuurd.

II. Ten aanzien van de afwikkeling van de rechterlijke uitspraak

1. Aangenomen wordt dat Cadans met de brief van 13 juli 2000 heeft bedoeld een nieuwe beslissing te nemen op basis van de uitspraak van de rechtbank van 5 april 2000. In 2001 ontving verzoeker in dat kader enkele nabetalings van Cadans. Op de sindsdien namens hem veelvuldig gedane verzoeken om specificaties van die bedragen, en om uitleg over de vervolgens door hem ontvangen jaaropgave over 2001, ontving hij tot op 26 november 2002 geen inhoudelijke reactie. Op die datum verstreekt UWV Cadans specificaties van de nabetalings. Verder deelde UWV Cadans op 12 november 2002 aan de Nationale ombudsman mee dat verzoeker een herziene jaaropgave over 2001 zou ontvangen. Er kon niet worden aangegeven op welke termijn dat zou gebeuren. Dat is niet juist. De door Cadans gegeven verklaring dat deze aanzienlijke vertraging mede het gevolg is van het grote aantal systeemtechnische mutaties en handelingen dat moet plaatsvinden, kan niet dienen als rechtvaardiging daarvan tegenover verzoeker. Een en ander klemt te meer nu het gaat om de nadere uitvoering van een besluit naar aanleiding van een rechterlijke uitspraak. Verzoeker kan er in zo'n geval aanspraak op maken dat het bestuursorgaan ten aanzien van hem met bijzondere voortvarendheid te werk gaat. Omdat UWV Cadans de herziene jaaropgave over 2001 kennelijk nog steeds niet aan verzoeker heeft verstrekt, is er aanleiding in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is op dit punt niet behoorlijk.

III. Ten aanzien van de klachtafwikkeling

Op de twee op 6 februari 2002 en 5 maart 2002 door verzoeker ingediende klachten over de afwikkeling van de uitspraak van de rechtbank van 5 april 2000, werd door UWV Cadans, kantoor Amsterdam, tot op het moment dat verzoeker een klacht indiende bij de Nationale ombudsman (3 mei 2002) niet inhoudelijk gereageerd. Dat is niet juist. Deze klachten dienden te worden afgewikkeld conform de in de Algemene wet bestuursrecht vastgelegde procedure. Bovenstaande geeft aanleiding in dit rapport ook op dit punt een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is ook op dit punt niet behoorlijk.

Ten overvloede merkt de Nationale ombudsman het volgende op. Op 11 juni 2002 werd door UWV Cadans de toezegging gedaan dat over drie weken voor UWV Cadans de eventuele nabetaling en de hoogte van de wettelijke rente inzichtelijk zouden zijn en dat binnen vier weken verzoeker hierover informatie zou ontvangen. Op 1 augustus 2002 gaf UWV Cadans aan dat deze toezegging niet gestand kon worden gedaan.

Het is een vereiste van zorgvuldigheid dat toezeggingen die door of namens een bestuursorgaan worden gedaan, worden nagekomen. Dit impliceert dat toezeggingen reëel en dus haalbaar moeten zijn. De toezegging van 11 juni 2002 is tot stand gekomen voordat men precies wist welke handelingen en mutaties er moesten gebeuren en bleek niet gestand te kunnen worden gedaan. Dit is niet juist, met name nu deze toezegging was

gedaan nadat de termijn voor afhandeling van de klacht reeds ruimschoots was verstreken. Dat vervolgens ook de toezegging van 13 september 2002, dat verzoeker binnen twee weken alsnog specificaties van de nabetalings zou ontvangen, pas op 26 november 2002 werd nagekomen, is vanzelfsprekend ook niet juist.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van UWV Cadans, kantoor Amsterdam, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

AANBEVELING

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven te bevorderen dat UWV Cadans, kantoor Amsterdam

voorkomende klachten tijdig en ook overigens conform de Algemene wet bestuursrecht afwikkelt;

binnen twee weken de gecorrigeerde jaaropgave over 2001 aan verzoeker verstrekt.

Onderzoek

Op 6 mei 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift gedateerd 3 mei 2002, van de heer L. te Volendam, ingediend door mevrouw mr. E. Smit, advocaat te Hilversum, met een klacht over een gedraging van UWV Cadans, kantoor Amsterdam.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd UWV Cadans verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd aan UWV Cadans een aantal specifieke vragen gesteld. Vervolgens werd verzoekers gemachtigde in de gelegenheid gesteld daarop te reageren.

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

De reacties van UWV Cadans en verzoekers gemachtigde gaven aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Op 5 april 2000 deed de rechtbank te Haarlem uitspraak in een geding tussen verzoeker en het Landelijk instituut sociale verzekeringen, vertegenwoordigd door Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) (per 1 januari 2002 respectievelijk het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen en UWV Cadans). Hierbij bepaalde de rechter dat verzoeker ten onrechte niet volledig arbeidsongeschikt in de zin van de WAO was beschouwd per 30 september 1995.

2. Bij brief van 13 juli 2000 berichtte Cadans aan verzoekers gemachtigde dat niet in hoger beroep werd gegaan tegen de uitspraak van 5 april 2000. Dat betekende volgens Cadans dat verzoeker per 30 september 1995 volledig arbeidsongeschikt werd beschouwd en dat zijn WAO-uitkering ten onrechte met ingang van 1 juni 1997 was ingetrokken. Er zou zorg gedragen worden voor de financiële afhandeling. Ook zouden de wettelijke rente, het griffierecht en de proceskosten worden vergoed, volgens Cadans.

3. Bij brief van 15 juni 2001 werd namens verzoeker aan Cadans verzocht om een specificatie te verstrekken van de nabetalingen die verzoeker kort daarvoor had ontvangen ten bedrage van in totaal f 14.406,40. Tevens werd verzocht om uitbetaling van de wettelijke rente. Bij brief van 6 november 2001 werd nogmaals aan Cadans verzocht om uitbetaling van de wettelijke rente.

4. Op 6 februari 2002 diende verzoekers gemachtigde bij de klachtencommissie van UWV Cadans te Zeist een klacht in over UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, inzake de financiële afwikkeling van de uitspraak van de rechtbank van 5 april 2000. In de klacht werd aangegeven dat verzoeker inmiddels enkele nabetalingen had ontvangen, maar geen specificatie daarover. Hierdoor was het voor verzoeker onmogelijk om te controleren op welke bedragen hij recht had en of hij deze bedragen al dan niet al had ontvangen, en evenmin of de verschuldigde wettelijke rente al was overgemaakt. Wel was duidelijk dat Cadans de proceskosten en griffierechten had overgemaakt. Verder deelde verzoekers gemachtigde mee dat een bekende van verzoeker al maanden tevergeefs trachtte contact te krijgen met UWV Cadans, kantoor Amsterdam, om duidelijkheid te verkrijgen. Ook een aantal toezeggingen aan verzoekers gemachtigde om teruggebeld te worden door UWV Cadans, kantoor Amsterdam, werd niet nagekomen.

5. UWV Cadans te Zeist deelde verzoekers gemachtigde op 7 februari 2002 mee dat haar brief zou worden behandeld volgens de klachtenprocedure. Dit betekende dat de manager van UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, haar binnen twee weken na 7 februari 2002 zou informeren over het resultaat van het onderzoek naar de klacht. Indien het onderzoek meer tijd zou vergen, zou zij een vertragingbericht ontvangen.

6. Bij brief van 5 maart 2002 richtte verzoekers gemachtigde zich opnieuw met een klacht tot de klachtencommissie van UWV Cadans te Zeist, omdat zij na de brief van UWV Cadans te Zeist van 7 februari 2002 niets had vernomen van UWV Cadans, kantoor te Amsterdam.

7. UWV Cadans te Zeist berichtte verzoeker gemachtigde bij e-mail bericht van 6 maart 2002 dat haar klacht was doorgezonden naar de manager van UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, met het verzoek om de klacht met spoed af te handelen.

8. Op 21 maart 2002 verzocht verzoekers gemachtigde telefonisch om uitleg bij de klachtencommissie van UWV Cadans te Zeist over de jaaropgaaf 2001, die verzoeker kort daarvoor had ontvangen. Bij faxbericht van 22 maart 2002 bevestigde de klachtencommissie van UWV Cadans te Zeist het telefoongesprek van 21 maart 2002 en de ontvangst van een kopie van de jaaropgaaf 2001. Haar verzoek om uitleg was doorgestuurd naar de manager van UWV Cadans, kantoor te Amsterdam. UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, zou bij de afhandeling van de klacht van 6 februari 2002 ook beoordelen wat de oorzaak was van de onjuiste bedragen op de jaaropgaaf. Aangenomen werd dat de afhandeling van deze klacht binnen twee weken na 22 maart 2002 te verwachten was, aldus UWV Cadans te Zeist.

9. Omdat verzoekers gemachtigde op 3 mei 2002 nog niets had vernomen van UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, diende zij op die datum een klacht in bij de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoeker

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

C. Standpunt UWV Cadans

1. Na diverse rappellen van de Nationale ombudsman berichtte UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, op 11 juni 2002 dat er ten aanzien van de berekening van verzoekers uitkering nog enkele systeemaanpassingen dienden te worden verricht, die moesten worden verwerkt in het computersysteem. Over drie weken zou het voor UWV Cadans inzichtelijk zijn of er nog sprake zou zijn van een nabetaling, zo ja, hoe hoog deze zou zijn, en wat de wettelijke rente zou bedragen. Binnen vier weken zou verzoeker hierover informatie ontvangen.

2. Op 12 juni 2002 verzocht een medewerkster van de Nationale ombudsman aan UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, om mee te delen of het mogelijk was de periode van vier weken te verkorten, bijvoorbeeld middels handmatige berekeningen, gelet op de reeds lange behandelingsduur. Op dezelfde datum gaf UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, in reactie daarop aan dat dit niet mogelijk was.

3. Nadat de Nationale ombudsman op 11 juli 2002 had geïnformeerd naar de stand van zaken, berichtte UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, op 15 juli 2002 dat verzoeker alleen recht had op een WAO-uitkering, omdat hij niet vrijwillig was verzekerd. In het verleden was aan verzoeker echter zowel een WAO als een WAZ-uitkering uitbetaald. Dit zou systeemtechnisch moeten worden gecorrigeerd. Ook de perioden dat verzoeker geen uitkering van UWV Cadans had ontvangen, zouden worden gecorrigeerd. Ook zou de aanvraag voor wettelijke rente in behandeling worden genomen. De correctie zou plaatsvinden vanaf de nieuwe eerste WAO-dag op 30 september 1995. Verzoeker had doorbetaling van loon van de werkgever ontvangen, en in de periode van 30 september 1995 tot 13 juni 1996 ook een ziektewet-uitkering. Hierdoor zou er een aantal verrekeningen moeten plaatsvinden. In verband met de vele acties die dienden te worden ondernomen, had UWV Cadans tot ongeveer begin september 2002 nodig om alles te corrigeren.

4. Op 23 juli 2002 gaf de substituut-ombudsman per brief aan dat en waarom zij de reactie van 15 juli 2002 onbevredigend vond. Zij verzocht UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, om haar binnen twee weken schriftelijk te laten weten welke concrete acties door UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, in deze zaak waren ondernomen, nadat de klacht op 14 mei 2002 door de Nationale ombudsman aan UWV Cadans was voorgelegd. Daarnaast vroeg zij uitleg over het feit waarom het nog tot september 2002 zou duren voordat de zaak kon worden afgewikkeld, terwijl op 12 juni 2002 aan de Nationale ombudsman was aangegeven dat verzoeker binnen vier weken uitsluitel zou krijgen.

5. Ter verduidelijking van de vraag, waarom UWV Cadans, kantoor te Amsterdam, tot begin september 2002 nodig zou hebben om alle correcties inzake de uitkering van verzoeker te verwerken, gaf UWV Cadans op 1 augustus 2002 het volgende aan:

“ Aangezien er een groot aantal systeemtechnische mutaties en handelingen moeten plaatsvinden, zijn wij geheel van ons systeem afhankelijk. Aangezien ons systeem uit veiligheidsoverwegingen en om het overzicht te bewaren per week maar één mutatie toelaat, hebben wij tot begin september nodig om alles in orde te maken. Helaas is het dus niet mogelijk om de afhandelingstermijn te verkorten.

Dat er in eerdere berichtgevingen is aangegeven dat wij drie weken nodig hadden, kan alleen gebeurd zijn voordat men precies wist welke handelingen en mutaties er moesten gebeuren. Onze excuses voor de verwarring die kan zijn ontstaan door het aangeven van verschillende termijnen.”

D. Reactie verzoeker

Bij brief van 9 september 2002 liet verzoekers gemachtigde weten dat zij nog steeds geen specificaties van Cadans had ontvangen. Wel deelde zij mee dat UWV Cadans bij brief van 2 augustus 2002 aan verzoeker had meegedeeld dat hij ten onrechte een volledige

uitkering op grond van zowel de WAO als de WAZ ontving. Over de periode van 1 mei 2001 tot 1 augustus 2002 was daarom te veel uitkering verstrekt. Aangezien dat door UWV Cadans veel te laat was onderkend en aangepast, was besloten om dit bedrag niet van verzoeker terug te vorderen. Verder werd verzoeker meegedeeld dat zijn klacht in behandeling was en dat hij daarover nog schriftelijk bericht zou ontvangen.

E. Reactie verzoeker op verslag van bevindingen

In reactie op het verslag van bevindingen legde verzoekers gemachtigde op 22 oktober 2002 een aantal stukken over, die zij van UWV Cadans had ontvangen. Hieronder bevonden zich de uitgebreide specificaties van de aan verzoeker toekomende wettelijke rente. Ook legde verzoekers gemachtigde een brief van 13 september 2002 van UWV Cadans aan haar over, waarin werd gereageerd op verzoekers klacht. Aangegeven werd dat om onduidelijke redenen vertraging was opgetreden in de uitvoering van de uitspraak van 5 april 2000. Door de te late uitbetaling van de nabetalings in verband met de uitvoering, had verzoeker recht op rentevergoeding. Deze vergoeding was op 12 september 2002 betaalbaar gesteld. UWV Cadans bood excuses aan voor het ongemak. Verder stond vermeld dat binnen twee weken ook specificaties van de aan verzoeker verstrekte nabetalings zouden worden verstrekt.

Op 12 november 2002 deelde verzoekers gemachtigde vervolgens nog mee dat verzoeker tot op dat moment geen specificaties van de nabetalings had ontvangen.

F. Reactie UWV Cadans op verslag van bevindingen

Op 12 november 2002 deelde UWV Cadans in reactie op het verslag van bevindingen mee dat verzoeker nog een nieuwe jaaropgave over 2001 zal ontvangen. Er kon niet worden aangegeven op welke termijn dat zou gebeuren.

Helaas had UWV Cadans geconstateerd dat de beloofde specificaties (over de nabetalings) waarschijnlijk niet waren verstuurd. Verzoeker zou deze alsnog in de week van 18 november 2002 ontvangen en de Nationale ombudsman zou gelijktijdig daarvan afschriften ontvangen, aldus UWV Cadans.

Op 26 november 2002 stuurde UWV Cadans een kopie van de specificatie van de nabetalings aan verzoeker, gedateerd 26 november 2002.