



# Rapport

**Datum: 11 december 2002**  
**Rapportnummer: 2002/379**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV, kantoor Eindhoven, tot op het moment waarop hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 juni 2001) nog geen inhoudelijke reactie heeft gegeven op zijn klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001. In plaats daarvan heeft kantoor Eindhoven zijn klachten ter behandeling doorgestuurd naar de afdeling Bezwaar en Beroep en verzoeker bij brief van 12 februari 2001 laten weten dat niet inhoudelijk op zijn klachten zal worden ingegaan en dat er geen verdere correspondentie zal worden onderhouden zolang er een bezwaarprocedure loopt. Deze afdeling heeft verzoeker echter tijdens de hoorzitting in het kader van de behandeling van een bezwaarschrift op 12 april 2001 geadviseerd zijn klachten te richten aan de klachtencommissie van Cadans en hem meegedeeld dat in de bezwaarprocedure zijn klachten niet zullen worden afgehandeld.

Naar aanleiding van een brief hierover van 5 mei 2001 aan de klachtencommissie van Cadans heeft verzoeker slechts een ontvangstbevestiging ontvangen met de mededeling dat zijn brief als klacht is doorgezonden aan kantoor Eindhoven.

## Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat UWV Cadans, kantoor Eindhoven (hierna: kantoor Eindhoven), tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (25 juni 2001), nog geen inhoudelijke reactie heeft gegeven op zijn klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001.

2. Verzoeker heeft zijn klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001 ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie van UWV Cadans te Zeist (hierna: de klachtencommissie). Bij de klachtencommissie worden klachten en de afhandeling ervan geregistreerd. De klachtencommissie rapporteert hierover regelmatig aan de directie van UWV Cadans. Daarbij staat de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening voorop. Het is niet de taak van de klachtencommissie om inhoudelijk te reageren op klachten.

Gezien haar taakstelling heeft de klachtencommissie de klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001 ter behandeling overgedragen aan kantoor Eindhoven. De klachtencommissie heeft verzoeker daarover geïnformeerd met brieven van 25 januari 2001 en 13 februari 2001, en daarbij aangegeven dat hij binnen een termijn van twee weken een reactie van kantoor Eindhoven tegemoet kon zien.

3. Kantoor Eindhoven heeft verzoeker met een brief van 12 februari 2001 meegedeeld dat de klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001 niet inhoudelijk zouden worden beantwoord. De reden hiervoor was dat met verzoeker geen verdere correspondentie zou worden onderhouden zolang er een bezwaarprocedure liep. De brieven van 23 en 31 januari 2001 werden toegevoegd aan het dossier dat in behandeling was bij de afdeling Bezwaar en

Beroep (lopende bezwaarprocedure).

4. Vervolgens heeft op 12 april 2001 in het kader van de behandeling van het door verzoeker ingediende bezwaarschrift een hoorzitting plaatsgevonden. Blijkens het door de afdeling Bezwaar en Beroep opgemaakte verslag van de hoorzitting is verzoeker geadviseerd zijn klacht te richten aan de klachtencommissie. De klacht zou niet in de bezwaarprocedure worden afgehandeld.

5. Hierop heeft verzoeker zich met een brief van 5 mei 2001 opnieuw gewend tot de klachtencommissie. In zijn brief heeft hij de gang van zaken rond de behandeling van zijn klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001 aan de orde gesteld, en aangegeven dat hij niet meer van kantoor Eindhoven had vernomen. De klachtencommissie heeft op 14 mei 2001 aan verzoeker laten weten dat de klachtbrief van 5 mei 2001 ter behandeling was doorgezonden naar kantoor Eindhoven, en dat verzoeker binnen twee weken een reactie tegemoet kon zien.

6. Vast staat dat kantoor Eindhoven vervolgens tot op het moment dat verzoeker zich wendde tot de Nationale ombudsman (25 juni 2001) niet meer (inhoudelijk) op de klachten van verzoeker heeft gereageerd. Dit is niet juist. Wat er ook zij van het aanvankelijk door kantoor Eindhoven ingenomen standpunt dat de klacht(en) betrekking zou(den) hebben op de inhoud van een besluit waartegen een bezwaarprocedure aanhangig was, en dat de klacht(en) om die reden niet in behandeling werd(en) genomen, geldt dat de (voor de bezwaarprocedure verantwoordelijke) afdeling Bezwaar en Beroep tijdens de hoorzitting ter zake van de bezwaarprocedure aan verzoeker heeft laten weten dat de klacht(en) niet in de bezwaarprocedure werd(en) afgehandeld, en verzoeker heeft geadviseerd de klacht(en) te richten aan de klachtencommissie. Onder deze omstandigheden had van kantoor Eindhoven mogen worden verwacht dat inzake deze kwestie afstemming zou plaatsvinden met de afdeling Bezwaar en Beroep teneinde de ontstane lacune in de behandeling van de klachten op te lossen, te meer nu de wetgever ervan uit gaat dat het mogelijk is dat zowel een klacht als een bezwaar wordt ingediend en het bestuursorgaan de klacht volgens eenzelfde procedure kan behandelen als het bezwaar. Het gaat dan ook niet aan dat na constatering dat de klacht in de hoorzitting niet aan de orde was gekomen, is volstaan met het afwachten van de bezwaar- en beroepsprocedure zonder een reactie te sturen aan verzoeker.

Een en ander klemt te meer nu kennelijk ook naar aanleiding van verzoekers klachtbrief van 5 mei 2001, waarin hij de bovenomschreven gang van zaken aan de orde stelde, tot op het moment dat verzoeker zich wendde tot de Nationale ombudsman geen reactie meer op dit punt is gevolgd.

7. Voorts wordt geconstateerd dat ook thans kennelijk nog geen inhoudelijke reactie is gevolgd op de bewuste klachtbrieven. Verzoeker heeft (laatstelijk in zijn reactie van 22 oktober 2002 op het standpunt van UWV Cadans) gesteld dat hij een dergelijke reactie

nog niet heeft gekregen. Dat laatste is door UWV Cadans niet weersproken, en ook overigens blijkt niet uit de door UWV Cadans verstrekte informatie dat een inhoudelijke reactie is gevolgd. Waar UWV Cadans in zijn reactie op de klacht van 17 mei 2002 in dit verband aanvoert dat tijdens het gesprek op 22 oktober 2001 met verzoeker, en in telefonische contacten nadien, uitgebreid is stilgestaan bij (onder meer) de door verzoeker ingestuurde klachtbrieven, wordt het volgende opgemerkt. Voor zover UWV Cadans hiermee bedoelt aan te geven dat de klachten feitelijk zouden zijn afgewikkeld, kan hij in dat standpunt niet worden gevolgd. Allereerst geldt dat verzoeker heeft laten weten dat de afhandeling van zijn klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001 (en 5 mei 2001) noch de inhoud daarvan onderwerp is geweest van het gesprek d.d. 22 oktober 2001. Verzoeker heeft aangegeven nog immer aanspraak te maken op afhandeling van de bewuste klachtbrieven. Er is dan ook geen sprake van een situatie als bedoeld in artikel 9:5 Algemene wet bestuursrecht (Awb), te weten dat de klacht naar tevredenheid van verzoeker zou zijn afgehandeld.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Een en ander geeft aanleiding aan dit rapport een aanbeveling te verbinden.

8. Ten slotte wordt ten overvloede nog het volgende opgemerkt. Zoals eerder vermeld is het de taak van de klachtencommissie dat klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd. De klachtencommissie rapporteert hierover regelmatig aan de directie van UWV Cadans. Daarbij staat de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening voorop. Het is niet de taak van de klachtencommissie om inhoudelijk te reageren op klachten.

Gezien de taak van de klachtencommissie had het in de rede gelegen dat deze na ontvangst van de brief van kantoor Eindhoven van 16 mei 2001 enigerlei actie had onderomen. Uit voornoemde brief van 16 mei 2001, gezien in samenhang met de eerder van verzoeker ontvangen klachtbrieven, had het de klachtencommissie immers duidelijk moeten worden dat een lacune dreigde te ontstaan in de afhandeling van de door verzoeker ingediende klachten. Uit bedoelde brief werd duidelijk dat kantoor Eindhoven niet meer op verzoekers klachten zou reageren om reden dat deze betrekking hadden op de inhoud van een beslissing ten aanzien waarvan een bezwaarprocedure liep, terwijl daaruit eveneens bleek dat de klachten tijdens de hoorzitting op 12 april 2002 in het kader van deze bezwaarprocedure nu juist niet inhoudelijk aan de orde waren gekomen. Dit klemt te meer nu verzoeker in zijn brief van 5 mei 2001 aan het klachtensecretariaat ook al had laten weten dat de afdeling Bezwaar en Beroep tijdens de hoorzitting aan hem had meegedeeld dat de klacht(en) niet in de bezwaarprocedure zou(den) worden afgehandeld.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, kantoor Eindhoven, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut

werknemersverzekeringen te Amsterdam, is gegrond.

## AANBEVELING

Het UWV wordt in overweging gegeven te bevorderen dat door UWV Cadans alsnog inhoudelijk wordt gereageerd op de klachtbrieven van verzoeker.

## Onderzoek

Op 26 juni 2001 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Eindhoven, met een klacht over een gedraging van UWV Cadans (tot 1 januari 2002: Cadans Uitvoeringsinstelling BV) te Eindhoven.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (tot 1 januari 2002: het Landelijk instituut sociale verzekeringen) 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.

Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

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

Betrokkenen berichtten dat het verslag hen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. feiten

1. Verzoeker diende op 23 januari 2001 bij de klachtencommissie van UWV Cadans te Zeist (hierna: de klachtencommissie) een klacht in over de handelwijze van UWV Cadans te Eindhoven:

“...Op 9 januari 2001 kreeg ondergetekende de gekopieerde stukken uit zijn medisch- en gevalsdossier overhandigd.

Over dit dossier heb ik de navolgende klachten!

De aangetroffen "aanvullende algemene rapportage van 8-1" over de inzage in het dossier bevat informatie die niet aan belanghebbende is medegedeeld. Door deze notitie zal aan derden de suggestie worden gewekt dat dat wel is gebeurd.

De beschrijving van de gebeurtenissen voorafgaande aan het vertrek van G. (stafarts; N.o.). wordt in diezelfde rapportage van 8-1 niet conform het feitelijke gebeurde weergegeven. De verhitte discussie en het effect van G. op de gemoedstoestand van belanghebbende ontbreekt.

In het dossier zijn stukken aangetroffen uit de nog lopende procedure bij de rechtbank. Echter de stukken ingediend door de advocaat en belanghebbende zelf, die de aangetroffen stukken weerleggen, zijn niet aanwezig.

De verzekeringsarts mevr. O. heeft de wel aanwezige stukken gebruikt in haar rapportage van 17-10, zonder daar belanghebbende van op de hoogte te hebben gesteld, en in andere latere rapportages. Haar oordeel is gebaseerd op een onvolledig, selectief samengesteld dossier. En dat zal zo in de toekomst steeds opnieuw gebeuren.

In afwachting van uw bericht over de door u te nemen maatregelen, en correcties in deze..."

2. Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigde op 25 januari 2001 de ontvangst van de brief van verzoeker van 23 januari 2001. In de ontvangstbevestiging werd het volgende meegedeeld:

"...Uw brief zal worden behandeld volgens de klachtenprocedure. Dit betekent dat de manager van het bedrijfsonderdeel waar uw klacht betrekking op heeft u binnen twee weken na de dagtekening van deze ontvangstbevestiging informeert over het resultaat van het onderzoek naar uw klacht.

Indien dat onderzoek meer tijd vergt, ontvangt u daarover een vertragingbericht.

Het klachtensecretariaat zorgt er voor dat klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd. Regelmatig rapporteert het secretariaat hierover aan de directie van Cadans.

Kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

Het is niet de taak van het klachtensecretariaat om inhoudelijk te reageren op uw klacht.

Uw brief hebben wij doorgezonden aan de heer B. (vestigingsmanager Eindhoven).

Binnen twee weken na heden kunt u een reactie tegemoet zien..."

3. Op 31 januari 2001 schreef verzoeker de klachtencommissie het volgende:

“...Op 8 januari jl. had ik een afspraak met verz. arts mevr. O. om mijn dossier in te zien i.v.m. het starten van een bezwaarprocedure tegen een “gewijzigde” beslissing van haar.

Tot mijn grote verbazing bleek er nog iemand aanwezig die nadere uitleg wilde geven mbt de verklaring van mevr. O. over de doorgevoerde wijziging. Let wel, ik kwam niet voor een toelichting, maar voor inzage. Zij hadden blijkbaar een probleem in het dossier zitten!!

De persoon in kwestie bleek de heer G. te zijn. Toen gingen alle alarmbellen af. Dat was dezelfde waarbij het de vorige keren gierend uit de hand liep, en de oorzaak van de sindsdien optredende gezondheidsproblemen, waarvoor ik tot op de dag van vandaag nog onder doktersbehandeling sta.

Op mijn opmerkingen dat ik zijn aanwezigheid zeker niet op prijs stelde, als bron van mijn problemen, oorzaak van alle ellende, kreeg ik te horen dat er nu toch een uitspraak van de rechter lag. Het was hem duidelijk ontgaan dat er hoger beroep was ingesteld!!

Daarop heb ik verklaard het hoogst onbeschoft te vinden, dat hij, onderwerp van een nog lopende juridische procedure tegen een beslissing van hem, erbij aanwezig wilde zijn als ik mijn dossier kwam inzien. Ik moet bij Cadans toch al alle moeite doen om mijzelf emotioneel in bedwang te houden, en dan ineens zo'n intimiderende confrontatie met de arrogante veroorzaker van alle ellende.

Vandaar dat ik bij deze een klacht neerleg tegen stafarts G., i.v.m. zijn aanwezig willen zijn, en ook daadwerkelijk een tijdje aanwezig zijn, bij mijn inzage in mijn dossier, terwijl hij wist, had moeten weten, dat er tegen zijn beslissing een procedure loopt. En gezien de voorgeschiedenis moest hij ook weten dat zijn aanwezigheid mijn gezondheid zou schaden...”

4. Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigde op 13 februari 2001 de ontvangst van de brief van verzoeker van 31 januari 2001. In de ontvangstbevestiging werd het volgende meegedeeld:

“...Uw brief hebben wij in behandeling genomen als aanvulling op uw klacht van 23 januari 2001.

Uw brief zal worden behandeld volgens de klachtenprocedure. Dit betekent dat de manager van het bedrijfsonderdeel waar uw klacht betrekking op heeft u informeert over het resultaat van het onderzoek naar uw klacht.

Het is niet de taak van het klachtensecretariaat om inhoudelijk te reageren op uw klacht.

Wij hebben ook uw brief van 31 januari 2001 doorgezonden aan de heer D. (opvolger van de heer B. als vestigingsmanager Eindhoven)...”

5. UWV Cadans, kantoor Eindhoven (hierna: kantoor Eindhoven) schreef verzoeker op 12 februari 2001 het volgende:

“...Bij deze deel ik u mee, dat er vanuit vestiging Eindhoven geen verdere correspondentie met u zal worden onderhouden zolang er een bezwaarprocedure loopt. Uw brieven van (...) 23 en 31 januari zal ik dan ook niet inhoudelijk beantwoorden.

Uiteraard zullen wij ons houden aan onze verplichtingen in het kader van de bezwaarprocedure. Mocht u van mening zijn, dat er formele onvolkomenheden zitten in onze handelwijze dienaangaande, dan kunt u zich, al dan niet via uw advocaat, wenden tot onze afdeling Bezwaar en Beroep.

Uw brieven aan de klachtencommissie zijn of worden toegevoegd aan het dossier bij Bezwaar en Beroep...”

6. Op 11 april 2001 vond een hoorzitting plaats naar aanleiding van het door verzoeker bij UWV Cadans ingediende bezwaarschrift. Het door de afdeling Bezwaar en Beroep van UWV Cadans opgemaakte verslag van de hoorzitting luidde:

“...Nadat de Cadansmedewerkers zich hebben voorgesteld en doel en werkwijze van de hoorzitting hebben uitgelegd, wordt betrokkene in de gelegenheid gesteld om zijn bezwaar nader toe te lichten.

Verzekerde overhandigde ons een pleitnotitie met tijdbalk. Indien hier nog vragen over zijn dan wil verzekerde dit altijd toelichten.

De bovenkant van de tijdbalk heeft betrekking op de AMBER-toetsing.

Als aanvulling geeft hij aan inmiddels een ZW-uitkering ontvangen te hebben over de periode 12 januari 2001 tot 25 februari 2001. De beslissing heeft hij echter nog niet ontvangen. Per 25 februari 2001 heeft verzekerde opnieuw BIA-WW-uitkering aangevraagd.

Voor wat betreft de klacht die verzekerde heeft, hebben wij hem geadviseerd deze klacht te richten aan de klachtencommissie van Cadans. In de bezwaarprocedure zal deze klacht niet worden afgehandeld.

De voorzitter legt het verdere verloop van de bezwaarprocedure uit en sluit de hoorzitting af...”

7. Hierop wendde verzoeker zich met een brief van 5 mei 2002 tot de klachtencommissie:

“...(Mijn klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001; N.o.) zijn door u doorgezonden aan de vestigingsmanagers te Eindhoven.



Op 12 februari stuurde deze mij de bijgevoegde brief (brief van UWV Cadans te Eindhoven van 12 februari 2001 zoals opgenomen onder 5.; N.o.), waarvan de inhoud mij zeer heeft verbaasd en vreemd overkwam.

De klachten werden ingebracht in het dossier van een lopende bezwaarprocedure!! Dat leek mij onmogelijk!!

Op de hoorzitting van 12 april jl., gehouden i.v.m. de genoemde bezwaarprocedure, is deze toevoeging aan het dossier van de klachten door vestiging Eindhoven, uiteraard ook aan de orde gekomen.

De medewerkers van de afdeling Bezwaar & Beroep vonden dit zelf ook een vreemde gang van zaken. Ook zij stelden dat deze klachten niet bij hen thuis hoorden, maar gewoon door Eindhoven afgehandeld dienden te worden.

Al met al een rare manoeuvre van de vestiging Eindhoven.

Inmiddels zijn er weer ruim drie weken verstreken en heeft Eindhoven verder nog steeds niets meer van zich laten horen.

Vandaar dat ik mij bij deze nogmaals bij u beklaag over deze ongehoorde manier van handelen door vestiging Eindhoven m.b.t. de voornoemde klachten van (...) 23 en 31 januari 2001..."

8. Het secretariaat van de klachtencommissie bevestigde op 14 mei 2001 de ontvangst van de brief van verzoeker van 5 mei 2001. In de ontvangstbevestiging werd het volgende meegedeeld:

"...Uw brief zal worden behandeld volgens de klachtenprocedure. Dit betekent dat de manager van het bedrijfsonderdeel waar uw klacht betrekking op heeft u binnen twee weken na dagtekening van deze ontvangstbevestiging informeert over het resultaat van het onderzoek naar uw klacht.

Indien dat onderzoek meer tijd vergt, ontvangt u daarover een vertragingsbericht.

Het klachtensecretariaat zorgt er voor dat klachten en de afhandeling ervan worden geregistreerd. Regelmatig rapporteert het secretariaat hierover aan de directie van Cadans.

Kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening staat daarbij voorop.

Het is niet de taak van het klachtensecretariaat om inhoudelijk te reageren op uw klacht.

Uw brief hebben wij doorgezonden aan de heer D. (vestigingsmanager Eindhoven).

Binnen twee weken na heden kunt u een reactie tegemoet zien...”

9. Omdat verzoeker op 25 juni 2001 van kantoor Eindhoven nog geen reactie had ontvangen, wendde hij zich op die datum tot de Nationale ombudsman. Naar aanleiding van de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht vond op 22 oktober 2001, op het adres van verzoeker een gesprek plaats tussen de heer D, vestigingsmanager van kantoor Eindhoven, en verzoeker.

#### B. Standpunt verzoeker

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

Verzoeker overlegde bij brief van 28 oktober 2001 aanvullend zijn gespreksnotities naar aanleiding van het op 22 oktober 2001 plaatsgevonden gesprek tussen hem en de heer D., vestigingsmanager van UWV Cadans, kantoor Eindhoven:

“...Het bezoek bleek erop gericht te zijn om, i.v.m. de zwaar verstoorde relatie tussen Cadans en cliënt (door Cadans getrokken conclusie vanwege de ingediende klachten bij de klachtencommissie) te verbeteren, en, om zo problemen in de toekomst te gaan vermijden, te bezien op welke wijze de toekomstige contacten van cliënt met Cadans en haar rechtsopvolgers vorm gegeven kan worden om een verdere voortdurende escalatie te voorkomen. Dit alles volgens Cadans.

De heer D. wil het dossier van cliënt daarom voortaan persoonlijk bewaken en er aldus op toe zien dat bepaalde personen bij Cadans niet meer in persoonlijk contact met cliënt zullen kunnen komen.

Met betrekking tot de inhoudelijke afhandeling van de ingediende klachten blijft de heer D. bij het standpunt dat er niets zal gebeuren vanuit Eindhoven. Wist ook feitelijk niet waar ze over gingen. Stelde alleen dat e.e.a. verband hield met het ingestelde hoger beroep te Utrecht en met de nieuwe beroepszaak in Den Bosch.

De mededeling van medewerkers van Bezwaar & Beroep dat de klachtencommissie gewoon deze zaken diende af te handelen, en dit niet in de bezwaarprocedure zou gebeuren, kon zijns inziens niet gedaan zijn tijdens de hoorzitting.

Het bijgevoegde verslag van deze bijeenkomst laat echter het tegenovergestelde zien. Daar staat nl. gewoon via de klachtencommissie, en dat blijft Eindhoven dus weigeren!!

Op de klachten kan door de heer D. niet worden ingegaan omdat deze volgens hem bij de afdeling S.M.F. (de verz. artsen) thuishoren, en die zelf, onder elkaar middels de bezwaararts, elkaar controleren, beoordelen en procedures bewaken.

Cliënt's klachten over foutief opgestelde rapportages, ongewenste aanwezigheid bij dossierinzage en steeds herhaalde fundamentele fouten in het dossier die men weigert te verbeteren, worden buiten het eigen kringetje niet beoordeeld binnen de organisatie Cadans. Deze procedurele zaken zijn voor hem inhoudelijk, en daarvoor dus niet bevoegd. Ik kreeg de indruk dat hem dat goed te verstaan was gegeven bij Cadans.

Over de soort uitkering die cliënt nu ontvangt en de stand van zaken rond de terugvorderingsprocedure, die intussen (telefonische mededeling) weer ingetrokken zou zijn, terwijl de bezwaarprocedure tegen die beslissing nog loopt, daar was de heer D. ook niet over geïnformeerd. Daar wist hij helemaal niets van af.

Dit interne geharrewar is blijkbaar de standaard bij Cadans...”

### C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In het kader van de beoordeling of naar de door verzoeker ingediende klacht een onderzoek kon worden ingesteld, vroeg de Nationale ombudsman op 26 juli 2001 aan het secretariaat van de klachtencommissie van UWV Cadans te Zeist of inmiddels op de klachtbrieven van verzoeker was gereageerd.

De klachtencommissie liet weten dat UWV Cadans, kantoor Eindhoven, op 16 mei 2001 aan haar een brief had gestuurd. In deze brief werd aangegeven dat niet meer op verzoekers klachten zou worden gereageerd, conform hetgeen gesteld in de brief van 12 februari 2001 aan verzoeker. Volgens UWV Cadans, kantoor Eindhoven, hadden verzoekers klachten betrekking op de inhoud van een beslissing. In de bewuste brief aan de klachtencommissie was wel aangegeven dat tijdens de hoorzitting verzoekers klachten niet inhoudelijk aan de orde waren gekomen, zoals verzoeker terecht had gesteld. Volgens de klachtencommissie zou de bezwaar- en beroepsprocedure dus worden afgewacht en voorlopig zou geen reactie naar verzoeker worden gestuurd met betrekking tot zijn klachten.

2. In reactie op de klacht overlegde UWV Cadans, kantoor Eindhoven, op 6 maart 2002 aan de Nationale ombudsman een brief van diezelfde datum aan verzoeker. De inhoud van die brief luidde:

“...Wij hebben uw klacht welke u heeft ingediend bij de Ombudsman via het Secretariaat Klachtenbehandeling van Cadans in goede orde ontvangen.

Ik heb uw klacht in behandeling genomen en heb een intern onderzoek opgestart. Daar u en de Cadans-organisatie in het verleden reeds meerdere malen stevig van gedachten hebben gewisseld heb ik dit onderzoek een aantal maanden laten duren om op deze manier achter de `Cadans-coulissen' het e.e.a. verder te bekijken.

Een aantal aspecten wil ik graag schriftelijk toelichten. Deze aspecten hebben niet alleen betrekking op hetgeen u gesteld heeft in de brief aan de Ombudsman.

In dit schrijven wil ik kort stil staan bij de volgende punten:

Gemaakte rapportage van de WAO-claimbeoordeling door Cadans Eindhoven

De terugvordering van de teveel genoten zw-uitkering

De UWV Cadans ontwikkeling op weg naar 2002 inzake uw dossier

De rapportage naar aanleiding van de WAO-claimbeoordeling.

Tijdens het huisbezoek van 22 oktober 2001 hebben wij stilgestaan bij de afgeronde WAO-beoordeling. Geconstateerd kan worden dat uw dossier naast de rapportages van de Cadansmedewerkers gevuld is met door u geschreven brieven en dat de aanvullende informatie welke u met deze brieven heeft aangegeven door de verzekeringsarts is meegenomen in haar overweging.

Tevens hebben wij stilgestaan bij het feit dat de afdeling Bezwaar en Beroep na toetsing van de gevalshandeling het standpunt van het primaire team deelt. U gaf aan dat u hier tegen verder in beroep zou gaan bij de rechtbank in Den Bosch. Daarnaast heb ik u aangegeven dat u, of uw zaakwaarnemer, ten alle tijden uw dossier kunnen inzien.

Terugvordering ziektewet.

Op 31 oktober 2001 heeft u mij een brief gestuurd waarin u vroeg of ik wilde kijken hoe nu precies het een en ander liep met de terugvordering van een Ziektewetuitkering.

Na de stukken terug te hebben ontvangen van afdeling Incasso in Zeist heb ik een onderzoek opgestart hier in Eindhoven. Gelet op uw persoonlijke omstandigheden en het feit dat u destijds geen invloed heeft gehad op de duur van uw uitkering heeft het Management Eindhoven besloten deze terugvordering aan u kwijt te schelden.

De UWV Cadans ontwikkeling op weg naar 2002.

Zoals bij u bekend is Cadans opgehouden te bestaan en is overgegaan naar het UWV. In ons telefonisch onderhoud van eind februari 2002 heb ik u nogmaals met klem verzocht om eventuele problemen met de UWV Cadans organisatie rechtstreeks bij mij te melden. Ik heb begrip voor uw situatie dat de GMD, BVG, Cadans en nu UWV Cadans veelal bij u een open zenuw raakt.

Gelet op de twee lopende beroepszaken waarvan de afhandeling nog niet is afgerond zal de UWV Cadans organisatie u van tijd tot tijd nog mogelijk gaan benaderen.

Ik wil graag hierin voor u een belangrijke rol spelen maar dan moet u mij daar wel de mogelijkheid toe bieden.

Tenslotte vooruitkijkend op de verdere UWV-vorming zal ik proberen uw dossier zo zorgvuldig mogelijk te beheren. De verwachting is dat de komende jaren bij de invoering van nieuwe geautomatiseerde systemen allerlei conversies zullen plaatsvinden. Naar alle waarschijnlijkheid zal uw naam niet altijd correct worden geconverteerd en op handmatige wijze moeten worden gecorrigeerd. Ik wil me er voor inspannen dat dit zo goed mogelijk gaat gebeuren.

Bovenstaand lezend kan ik mij goed voorstellen dat er bij u vragen leven, neem gerust contact op of maak een afspraak zodat we het e.e.a. kunnen oppakken...”

Daarnaar gevraagd verstrekte UWV Cadans bij brief van 17 mei 2002 de volgende aanvullende informatie:

“...In het door mij afgelegde huisbezoek in oktober 2001, en de telefonische contacten daarna heb ik met (verzoeker; N.o.) uitgebreid stil gestaan bij:

De diverse procedures inzake de gevalsbehandeling gedurende de afgelopen jaren.

De door belanghebbende ingestuurde (klachten)brieven, met name de brief waarin belanghebbende naar aanleiding van het plaatsgevonden “inzage en correctierecht-consult” aanvullende opmerkingen heeft opgegeven.

De minder plezierige ervaringen met belanghebbende inzake telefonische contacten tussen hem en een aantal medewerkers bij UWV Cadans

Uitleg van procedures primair team alsmede de werkwijze van het bezwaarteam.

Toegelicht dat bij de beroepsrechter met name de griffier verantwoordelijk is voor het vergaren van de informatie.

Nadrukkelijk aangegeven dat Cadans Eindhoven “on speaking terms” met belanghebbende wil zijn en blijven. (Hetgeen vanaf oktober 2001 tot op heden is gelukt)

Belanghebbende gaf tijdens dit huisbezoek nadrukkelijk te kennen dat de BVG/GMD/Cadans echter in zijn ogen onbetrouwbare partijen zijn en blijven, met incompetent personeel, en hoopt dat de rechter hem alsnog in zijn gelijk stelt door de eerder afgewezen claims alsnog te honoreren.

In afwachting van de uitspraak van de rechter (er lopen twee zaken) is belanghebbende akkoord gegaan met het voorstel dat ondergetekende (zal optreden: N.o.) als direct contactpersoon tussen hem en de UWV-Cadans organisatie. (Zo heb ik hem reeds een aantal malen telefonisch verder kunnen helpen)

Ondanks de genomen maatregelen realiseert de UWV-Cadans organisatie Eindhoven zich dat de verhouding tussen de belanghebbende en de uitvoering gespannen is en blijft zolang belanghebbende zich niet erkend voelt door het toekennen van een volledige WAO-uitkering...”

#### D. Reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van UWV Cadans liet verzoeker op 22 oktober 2002 telefonisch weten dat de wijze van afhandeling van zijn klachtbrieven van 23 en 31 januari 2001 (en 5 mei 2001) noch de inhoud daarvan onderwerp is geweest van het gesprek d.d. 22 oktober 2001 tussen hem en de heer D. van UWV Cadans, kantoor Eindhoven. Hij gaf aan dat zijn klachtbrieven nog steeds niet inhoudelijk zijn afgehandeld, en dat hij nog steeds aanspraak maakt op een inhoudelijke reactie. Hij verwees in dit verband ook naar de op 28 oktober 2001 door hem aan de Nationale ombudsman overgelegde gespreknotities aangaande het op 22 oktober 2001 plaatsgevonden gesprek.

### **Achtergrond**

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 9:5

“Zodra het bestuursorgaan naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit hoofdstuk.”