



Rapport

Datum: 13 juni 2003

Rapportnummer: 2003/172

Klacht

Verzoekster klaagt over de lange behandelingsduur van haar aanvraag om toekenning van een WAO-uitkering, die zij op 26 maart 2002, en nogmaals op 22 april en 18 juni 2002 bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Amsterdam heeft ingediend.

Beoordeling

1. Verzoekster heeft haar werkzaamheden in verband met arbeidsongeschiktheid per 30 maart 2001 gestaakt. Ingevolge artikel 34, derde lid, van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) (zie Achtergrond) had zij, om tijdig een beslissing met betrekking tot haar recht op een WAO-uitkering te krijgen, binnen negen maanden na de aanvang van haar arbeidsongeschiktheid een aanvraag moeten indienen bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV).

Indien binnen genoemde termijn een aanvraag is ingediend, dient op grond van artikel 87, tweede lid, van de WAO (zie Achtergrond) binnen dertien weken een beslissing te worden genomen, zodat in de daarvoor in aanmerking komende gevallen kan worden voorzien in een uitkering, die aansluit op de wachttijd van 52 weken.

2. Verzoekster diende haar aanvraag in bij het UWV, kantoor Amsterdam bij brief van 26 maart 2002, dat is bijna twaalf maanden nadat zij arbeidsongeschikt was geworden.

Door en namens verzoekster is het UWV, kantoor Amsterdam bij herhaling schriftelijk en telefonisch gerappelleerd - op 22 april, 18 juni, 15 juli en 19 augustus 2002 - echter vergeefs. Verzoekster had belang bij een snelle beslissing omdat haar werkgever haar al geruime tijd geen loon meer had betaald en haar partner een minimum inkomen heeft. Haar klacht betreft de lange behandelingsduur van haar aanvraag om een WAO-uitkering.

3. Verzoekster is op 26 november 2002 gezien door de verzekeringsarts van het UWV, nadat zij op verzoek van het UWV, kantoor Amsterdam nogmaals een aanvraagformulier, met dagtekening 18 september 2002, had opgestuurd. Deze verzekeringsarts deelde haar bij brief van 11 december 2002 mee, dat zij recht had op een volledige WAO-uitkering. Rond deze datum is aan verzoekster voorts een voorschot overgemaakt, zodat zij althans voor dat moment voldoende zekerheid heeft gekregen met betrekking tot haar inkomen. De definitieve beschikking is verzoekster medio januari 2003, na een nader onderzoek naar de loongegevens bij haar ex-werkgever, toegezonden.

4. Gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval is voldoende aannemelijk dat verzoeksters brief van 26 maart 2002 bij het UWV, kantoor Amsterdam, rond die datum is ontvangen, maar als gevolg van de in de brief van het UWV van 17 januari 2003 beschreven omstandigheden betreffende de werkdruk en de oorzaken daarvan (meerdere reorganisaties, een hoog personeelsverloop en een hoog ziekteverzuim) niet in

behandeling is genomen. Mede daardoor is verzoekster niet binnen de wettelijke beslistermijn van dertien weken, dus uiterlijk rond 22 juni 2002, geïnformeerd over de toekenning van een uitkering, maar pas bij brief van 11 december 2002, waardoor de beslistermijn met ruim 24 weken is overschreden.

De oorzaken van deze lange behandelingsduur kunnen wel dienen ter verklaring, maar niet ter rechtvaardiging van de termijnoverschrijding tegenover verzoekster.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 1 november 2002 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw B. te Purmerend, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, 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 het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

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

Noch verzoekster noch het UWV gaf binnen de gestelde termijn een reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Verzoekster heeft in verband met ziekte met ingang van 30 maart 2001 haar werk niet meer kunnen doen. Bij brief van 26 maart 2002 wendde zij zich tot het Uitvoeringsinstituut

werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Amsterdam (tot 1 januari 2003 UWV Cadans) met het verzoek om haar een WAO-uitkering toe te kennen en een onderzoek te doen naar de naar haar mening niet zorgvuldige handelwijze van haar werkgever.

Verzoekster rappelleerde het UWV, kantoor Amsterdam op 22 april 2002 en nog eens op 18 juni 2002.

2. Verzoekster schreef het UWV, kantoor Amsterdam op 30 augustus 2002 het volgende:

“... Ten einde raad wend ik mij wederom tot u en vraag uw aandacht voor het volgende.

Op 26 maart, 22 april en 18 juni jl. heb ik bij u een aanvraag voor een WAO-uitkering ingediend.

Daarnaast heeft mevrouw (...) van Sociaal Raadsliedenwerk te Purmerend, Cadans op 15 juli en 19 augustus jl. gebeld betreffende de stand van zaken m.b.t. mijn aanvraag voor een WAO-uitkering. Uw reactie op 19 augustus jl. was dat er met de grootste spoed contact met mij zou worden opgenomen voor het maken van een afspraak.

Tot op heden heb ik van Cadans geen enkele reactie vernomen over mijn aanvraag voor een WAO-uitkering.

Gezien het feit dat ik nog steeds loon tegoed heb van mijn laatste werkgever en ik nu geen inkomen heb, krijg ik naast andere problemen nu ook financiële problemen.

Ik verzoek u daarom met spoed contact met mij op te nemen om de voor mij uitzichtloze situatie te doorbreken.

Als ik voor 13 september a.s. niets van u vernomen heb zal ik de Nationale ombudsman inschakelen voor bemiddeling...”

3. Het UWV, kantoor Amsterdam deelde verzoekster per brief van 10 september 2002 het volgende mee:

“...Wij zullen uw aanvraag voor een WAO-uitkering vooralsnog in behandeling nemen. Dit betekent dat u binnenkort een oproep voor het spreekuur kunt verwachten.

Naar aanleiding van onder andere het medisch onderzoek zal blijken of u recht heeft op een WAO-uitkering.

Bijgaand treft u een aanvraagsetje voor een WAO-uitkering. Wij verzoeken u deze zo volledig mogelijk in te vullen en retour te zenden...”

In het door verzoekster ondertekende aanvraagformulier, met dagtekening 18 september 2002, gaf zij naar aanleiding van de vraag: “Bent u tevreden over de verzuimbegeleiding

van uw werkgever en/of zijn Arbo dienst?” de volgende toelichting:

“...ARBO Dienst begeleiding voldoende. Werkgever is niet bereid om aan haar verplichtingen te voldoen, wat resulteerde in een rechtszaak, waarbij (verzoekster; N.o.) in het gelijk gesteld werd...”

4. De verzekeringsarts van het UWV, kantoor Amsterdam deelde verzoekster bij brief van 11 december 2002 onder meer het volgende mee:

“Op 26-11-2002 stelde ik een onderzoek in omdat u sinds 30-03-2001 arbeidsongeschikt bent. Zoals toegezegd bevestig ik in deze brief de belangrijkste conclusies.

(...) U heeft daarom met ingang van 29-03-2002 recht op een WAO-uitkering als u deze heeft aangevraagd.

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

B. Standpunt verzoekster

1. Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder Klacht.
2. De bedrijfsmaatschappelijk werkster die verzoeksters gezin begeleidt, deelde op 21 november 2002 onder meer mee, dat het gezinsinkomen op dat moment bestond uit de WAO-uitkering van verzoeksters partner en een aanvullende bijstandsuitkering. De inkomenssituatie, die mede was verslechterd doordat verzoekster van haar in betalingsmoeilijkheden verkerende werkgever al geruime tijd geen loon meer had ontvangen, en de gezondheidsproblemen van verzoekster hebben volgens de maatschappelijk werkster een grote druk op het gezin gelegd, die zou kunnen worden verlicht door enige zekerheid te geven over de termijn waarop de beslissing met betrekking tot verzoeksters uitkering kon worden verwacht.
3. Op 20 januari 2003 liet de bedrijfsmaatschappelijk werkster onder meer weten, dat medio januari 2003 van het UWV bericht was ontvangen met betrekking tot de definitieve vaststelling van de uitkering en dat verzoekster in december 2002 een voorschotbetaling had ontvangen over de periode vanaf de ingangsdatum van de WAO-uitkering. Deze voorschotbetaling was echter gebaseerd op een hoger bedrag dan de definitief vastgestelde uitkering zodat het UWV had laten weten dat een terugvordering en een verrekening door middel van een inhouding van het teveel betaalde bedrag op de uitkering zou volgen. Verder wees de bedrijfsmaatschappelijk werkster erop, dat de toekenning en uitbetaling van een WAO-uitkering aan verzoekster tot gevolg zou hebben, dat de aan haar verleende bijstand moet worden teruggevorderd.

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. In reactie op de klacht deelde het UWV, kantoor Amsterdam de Nationale ombudsman per brief van 10 december 2002 het volgende mee:

“...Wij hebben naar aanleiding van een schrijven van uw cliënt d.d. 30 augustus 2002 een aanvraag WAO toegestuurd. Deze is op 10 september 2002 verzonden.

Inmiddels is uw cliënt op dinsdag 26 november 2002 om 9.00 uur op het spreekuur geweest bij de arts. De medische afdeling zal een advies afgeven en op basis van dit advies zal de uitkeringsafdeling de WAO-uitkering (eventueel) uitbetalen. Verder kunnen wij u mededelen dat uw cliënt op basis van voorlopige gegevens een WAO-uitkering zal ontvangen...”

2. In reactie op per faxbericht van 13 december 2002 aan het UWV voorgelegde nadere vragen met betrekking tot de oorzaak van de lange behandelingsduur van verzoeksters aanvraag, deelde het UWV per brief van 20 januari 2003 onder meer het volgende mee:

“Allereerst wil ik via deze weg (verzoekster; N.o.) mijn oprechte verontschuldigen aanbieden voor al het ongenoegen die deze kwestie bij haar teweeg heeft gebracht.

Voor de reden van de lange behandelingsduur verwijs ik u naar mijn brief van 17 januari 2003 (...)

Vanaf december 2002 wordt er maandelijks een voorlopige uitkering betaalbaar gesteld.

Om de uitkering definitief vast te stellen hebben wij de loongegevens van de ex-werkgever (...) nodig. Aangezien deze werkgever inmiddels failliet is zal onze Buitendienstmedewerker via de curator deze gegevens alsnog proberen te achterhalen. Hierna zullen wij zo spoedig mogelijk een definitieve beschikking afgeven.”

3. In de hiervoor genoemde brief van 17 januari 2003 staat onder meer het volgende:

“In het jaar 2002 zijn er binnen UWV Cadans Amsterdam grote achterstanden ontstaan. De volgende redenen liggen hieraan ten grondslag: Meerdere reorganisaties binnen één jaar. Een hoog personeelsverloop. Een hoog ziekteverzuim.

(...)

De ernst van deze zaak wordt wel degelijk door ons ingezien. Inmiddels hebben wij structurele maatregelen getroffen om deze achterstanden weg te werken. In juni 2002 zijn er 35 nieuwe medewerkers aangenomen om in het bovenstaande verandering te brengen. Deze medewerkers hebben na hun opleiding op 1 oktober 2002 20% van het gehele Amsterdamse bestand overgenomen. Dit is het Waterland bestand. Deze medewerkers zijn op dit moment nog in Amsterdam werkzaam. Vanaf 3 februari 2003 is deze geheel

nieuwe afdeling in Alkmaar gestationeerd.”

4. Met betrekking tot de betaling en de verrekening van de uitkering deelde het UWV op 29 januari 2002 onder meer nog het volgende mee:

“Ik moet u meedelen dat gelijktijdig met de beschikking in december inzake de voorschotbetaling vanaf 24.02.2002 de betaling aan (verzoekster; N.o.) is verricht.

(Verzoekster; N.o.) heeft het bedrag in december jl. op haar rekening bijgeschreven gekregen. Nog deze week wordt de definitieve beschikking verzonden en is geconcludeerd dat de voorschotbetaling iets te hoog is geweest. Dit wordt onzerzijds verrekend met de toekomstige uitkering.

U begrijpt dat het van onze kant uit niet meer mogelijk is om met de gsd een verrekening te laten plaatsvinden vanaf 24.02.2002. Dit zou hoogstens middels een regeling in de toekomstige tijd gerealiseerd kunnen worden.”

Achtergrond

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

Artikel 19, eerste lid

“De verzekerde, die arbeidsongeschikt wordt, heeft, zodra hij onafgebroken 52 weken arbeidsongeschikt is geweest, recht op toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering, indien hij na afloop van deze periode nog arbeidsongeschikt is. Als eerste dag van de arbeidsongeschiktheid geldt de eerste werkdag waarop wegens ziekte niet is gewerkt of het werken tijdens de werktijd is gestaakt. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen kan voor bijzondere gevallen regels stellen inzake welke dag als eerste werkdag wordt aangemerkt.”

Artikel 34, derde lid

“De belanghebbende, die in aanmerking wenst te komen voor toekenning dan wel voortzetting van de uitkering, dient zijn aanvraag te doen binnen 9 maanden na aanvang van zijn arbeidsongeschiktheid onderscheidenlijk uiterlijk dertien weken voor de in het eerste lid bedoelde termijn verstrijkt. Indien de wachttijd, bedoeld in artikel 19, eerste lid, is verlengd op grond van het zevende lid van dat artikel wordt de aanvraag voor toekenning van de uitkering, in afwijking van de eerste zin, uiterlijk 13 weken voor het verstrijken van de door het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen vastgestelde verlengde wachttijd gedaan.”

Artikel 87, tweede lid

“Een beschikking over het verzekerd zijn op grond van deze wet, over de toekenning van een arbeidsongeschiktheidsuitkering, over voortzetting van een arbeidsongeschiktheidsverzekering als bedoeld in artikel 34, derde lid, dan wel over een herziening, intrekking of heropening van een arbeidsongeschiktheidsuitkering wordt gegeven binnen dertien weken na ontvangst van de aanvraag.”