



Rapport

Datum: 18 augustus 2004

Rapportnummer: 2004/321

Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Rotterdam, de klacht die bij brief van 14 juli 2003 namens hem werd ingediend tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde niet heeft afgedaan.

Beoordeling

I. Bevindingen

1. Bij brief van 14 juli 2003 diende verzoeker via zijn gemachtigde een klacht in bij het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Rotterdam (hierna: UWV). Hij klaagde erover dat het UWV tot op dat moment geen actie had ondernomen naar aanleiding van een op 12 januari 1999 gegrond verklaard bezwaarschrift. In de beslissing op dit bezwaarschrift was aangegeven dat een medisch heronderzoek op grond van de Ziektewet diende plaats te vinden in verband met de vraag of verzoeker vanaf 18 november 1994 als arbeidsongeschikt aangemerkt diende te worden. Hierna zou door het UWV een nieuw primair besluit worden genomen.

2. Naar aanleiding van de klacht ontving verzoekers gemachtigde een op 18 juli 2003 gedateerde ontvangstbevestiging. Omdat op 11 september 2003 nog geen inhoudelijke reactie van het UWV was ontvangen zond verzoekers gemachtigde het UWV diezelfde dag een brief waarin hij naar de stand van zaken informeerde.

Bij brief van 29 oktober 2003 wendde verzoekers gemachtigde zich wederom tot het UWV. Hij gaf aan dat op 25 september 2003 tussen hem en een medewerker van het UWV telefonisch contact had plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek had de UWV-medewerker aangegeven dat een rappel aan het behandelend kantoor was gezonden en dat de afwikkeling van de klacht nog even op zich zou laten wachten. Dat dit een overschrijding van de afhandelingstermijn zou opleveren werd wel als probleem ervaren; er zou bij het regiokantoor dan ook op een spoedige reactie worden aangedrongen. Echter, ook nu was nog steeds niet inhoudelijk gereageerd op verzoekers klacht, zo gaf verzoekers gemachtigde aan.

Bij brief van 12 november 2003 wendde verzoeker zich via zijn gemachtigde tot de Nationale ombudsman. Hij klaagde erover dat een inhoudelijke reactie op de klacht tot op dat moment was uitgebleven.

3. In reactie op de klacht en enkele nadere vragen liet het UWV bij e-mailbericht van 15 december 2003 weten dat verzoeker op 12 december 2003 het spreekuur van de verzekeringsarts had bezocht. Het UWV gaf aan te verwachten dat nu op korte termijn nadere informatie over de afwikkeling van verzoekers klacht beschikbaar zou komen.

Na te zijn gerappelleerd liet het UWV bij e-mailbericht van 16 januari 2004 weten dat de verzekeringsarts nog nadere informatie bij verzoekers behandelend arts had opgevraagd. Zodra deze informatie was ontvangen zou een beslissing worden genomen.

4. Bij e-mailbericht van 11 februari 2004 gaf het UWV aan dat het medisch onderzoek was afgerond en dat verzoeker inmiddels een beslissing was toegezonden. Verder gaf het UWV aan dat verzoekers klacht nu op korte termijn zou worden afgedaan.

Na enkele malen te zijn gerappelleerd gaf het UWV bij e-mailbericht van 20 april 2004 een nadere reactie op de klacht. Een afschrift van de klachtafhandelingsbrief die op 15 april 2004 naar verzoeker was gezonden was bijgevoegd. In deze brief bood het UWV verzoeker excuses aan voor het feit dat zijn klacht niet op een eerder moment was afgedaan; de klacht werd echter ongegrond geacht omdat de toegezegde beslissing inmiddels was verzonden.

Verder gaf het UWV aan dat niet eerder op verzoekers klacht was gereageerd omdat bij het UWV het misverstand was ontstaan dat de klacht met het nemen van de toegezegde beslissing naar aanleiding van het medisch heronderzoek was afgedaan en dat derhalve geen formele klachtafhandeling meer behoefde plaats te vinden.

Met betrekking tot de afhandelingstermijn van verzoekers klacht, die uiteindelijk negen maanden bedroeg, gaf het UWV het volgende aan. Na het spreekuurcontact dat op 12 december 2003 plaatsvond vroeg de verzekeringsarts nadere medische informatie op bij verzoekers behandelend arts. Omdat deze informatie uitbleef verzond de verzekeringsarts een rappel; ook dit rappel leidde er niet toe dat de gevraagde informatie werd overgelegd. Uiteindelijk werd de beslissing genomen op basis van het hernieuwde medisch onderzoek en de gegevens die reeds in het dossier aanwezig waren.

Daarnaar gevraagd gaf het UWV nog aan dat de afhandeling door het UWV niet was verdaagd en dat hiervoor geen passende verklaring kon worden gegeven. Het UWV bood hiervoor zijn excuses aan en gaf verder aan het te betreuren dat in de klachtafhandelingsbrief aan verzoeker geen excuses waren opgenomen voor het feit dat geen verdaging had plaatsgevonden.

5. Bij faxbericht van 20 april 2004 verzocht de Nationale ombudsman het UWV - alsnog - aan te geven waarom tussen het moment van het indienen van verzoekers klacht (14 juli 2003) en de opening van het onderzoek door de Nationale ombudsman (20 november 2003) door het UWV blijkbaar geen actie richting verzoeker was ondernomen.

Na enkele malen te zijn gerappelleerd gaf het UWV bij e-mailbericht van 6 juli 2004 het volgende aan. De klacht van verzoeker was op 18 juli 2003 uitgezet bij de behandelend afdeling. In deze periode hadden er op de desbetreffende afdeling veel veranderingen plaatsgevonden; de overdracht van de klacht was daardoor niet vlekkeloos verlopen.

Daarbij was schriftelijke rappelling door de contactpersoon achterwege gebleven. Daarnaast had de vraagstelling veel uitzoekwerk gevergd, daar het om een ingewikkeld dossier ging. Verder gaf het UWV aan in gebreke te zijn gebleven door verzoeker en zijn gemachtigde in de periode tussen het moment waarop verzoeker de klacht indiende - 14 juli 2003 - en het bezoek van verzoeker aan de verzekeringsarts op 12 december 2003 niet op de hoogte te stellen van de voortgang van de klachtafhandeling.

II. Beoordeling

1. Verzoeker klaagt erover dat het UWV, kantoor Rotterdam, de klacht die bij brief van 14 juli 2003 namens hem werd ingediend tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde, niet had afgedaan.

2. Verzoekers klacht had betrekking op het feit dat het UWV tot op het moment van indiening van de klacht in gebreke was gebleven om, naar aanleiding van een op 12 januari 1999 gegrond verklaard bezwaarschrift, een nieuw medisch onderzoek uit te voeren en hierna een nieuwe beslissing te nemen.

Nadat de Nationale ombudsman verzoekers klacht aan het UWV had voorgelegd werd verzoeker uitgenodigd voor het spreekuur van de verzekeringsarts van het UWV, dat plaatsvond op 12 december 2003. De beslissing werd afgegeven op 10 februari 2004. Verzoekers klacht werd uiteindelijk bij brief van 15 april 2004 afgedaan door het UWV. Hiermee kwam de afhandelingstermijn van de klacht op negen maanden.

3. Op grond van artikel 11 Klachtenreglement UWV handelt het UWV de klacht af binnen zes weken na ontvangst. De afhandeling kan voor ten hoogste vier weken worden verdaagd; hiervan doet het UWV schriftelijk mededeling aan de klager (zie Achtergrond onder 2.). Daar het UWV aangeeft de klachtafhandeling niet te hebben verdaagd wordt in het navolgende uitgegaan van een afhandelingstermijn van zes weken.

In zijn reactie op de klacht verklaart het UWV de overschrijding van de afhandelingstermijn, voor zover het betreft de periode vanaf het moment waarop de klacht werd ingediend (14 juli 2003) tot het moment waarop het spreekuurcontact plaatsvond (12 december 2003), door aan te geven dat in deze periode veel veranderingen hebben plaatsgevonden op de desbetreffende afdeling. Het gevolg hiervan was dat de overdracht van de klacht niet goed is verlopen. Daarnaast heeft de vraagstelling veel uitzoekwerk gevergd, daar het om een ingewikkeld dossier ging.

Voor zover het betreft, de periode na het nemen van de beslissing naar aanleiding van het medisch heronderzoek (10 februari 2004) tot aan het moment van afhandeling van de klacht (15 april 2004), verklaart het UWV de vertraging door aan te geven dat het misverstand was ontstaan dat de klacht met het nemen van een beslissing was afgedaan en dat derhalve geen formele klachtafhandeling meer behoefde plaats te vinden.

4. Vaststaat dat de afhandelingstermijn van zes weken door het UWV zeer fors is overschreden. Verder blijkt uit de reactie van het UWV dat verzoeker - in ieder geval tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde - niet nader is geïnformeerd door het UWV. Dit klemt te meer daar verzoekers gemachtigde, blijkens de door hem overgelegde correspondentie, het UWV diverse malen heeft verzocht hem te laten weten wat de stand van zaken was.

Niet eerder dan nadat de Nationale ombudsman zich, bij faxbericht van 20 november 2003, tot het UWV wendde werd actie richting verzoeker ondernomen; verzoeker werd

kort hierna uitgenodigd voor het spreekuur van de verzekeringsarts dat op 12 december 2003 plaatsvond. Echter, ook hierna bleef klachtafhandeling nog geruime tijd uit.

Het UWV heeft in strijd met de vereiste voortvarendheid gehandeld. Dit is niet juist.

5. Voor zover het UWV in zijn reactie op de klacht aangeeft ervan te zijn uitgegaan dat de klacht met het nemen van de nieuwe beslissing geen formele afdoening meer behoefde, het volgende.

Op grond van artikel 9:5 Algemene wet bestuursrecht (Awb) vervalt voor het bestuursorgaan de verplichting tot het verder toepassen van hoofdstuk 9 Awb indien naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen (zie Achtergrond, onder 1.). Artikel 5, eerste lid, Klachtenreglement UWV bevat een bepaling die hiermee inhoudelijk overeenkomt. Artikel 5, derde lid, Klachtenreglement UWV voegt hier nog aan toe dat de klacht, indien de klager niet tevreden blijkt over de afhandeling, alsnog volgens het Klachtenreglement zal worden behandeld.

Uit de Memorie van Toelichting bij artikel 9:5 Awb (zie Achtergrond, onder 3.) blijkt dat de tevredenheid van de klager niet op een bepaalde wijze hoeft te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld.

Zoals hiervoor werd aangegeven gaat het er bij de toepassing van artikel 9:5 Awb niet om of de klager naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden behoort te zijn, maar om de vraag of de klager tevreden is. Dat verzoeker tevreden was is niet komen vast te staan en was, gezien de gang van zaken rond het nemen van de toegezegde beslissing en het afhandelen van verzoekers klacht hierover, overigens ook weinig aannemelijk. Daarom had het UWV er - uit eigen beweging - toe dienen over te gaan verzoekers klacht alsnog af

te handelen dan wel contact op te nemen met verzoeker teneinde na te gaan of verzoekers klacht met het nemen van de beslissing inderdaad naar tevredenheid was afgedaan. Dat het UWV dit laatste blijkbaar heeft nagelaten en pas tot een formele afhandeling van verzoekers klacht is overgegaan nadat de Nationale ombudsman hierom had verzocht, is niet juist. Dit klemt temeer daar het UWV, voor zover is komen vast te staan, niet eerder dan met het spreekuurcontact dat plaatsvond op 12 december 2003 actie richting verzoeker heeft ondernomen en niet eerder dan zeven maanden na ontvangst van de klacht de gevraagde beslissing naar aanleiding van het medisch onderzoek heeft afgegeven. Onder deze omstandigheden had het voor de hand gelegen dat het UWV verzoeker een verklaring voor deze gang van zaken had gegeven, iets waarvoor nu juist de klachtbehandeling zich bij uitstek leent.

Het UWV is tekortgeschoten in de op grond van het zorgvuldigheidsbeginsel van hem te verwachten actieve opstelling en actieve informatieverstrekking jegens verzoeker.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Ten overvloede wordt nog op het volgende opgemerkt.

In de klachtafhandelingsbrief die het UWV verzoeker op 15 april 2004 toezond, biedt het UWV verzoeker excuses aan voor de late reactie op zijn klacht. De klacht wordt echter ongegrond geacht omdat de gevraagde beslissing inmiddels is verzonden.

Hierin kan het UWV niet worden gevolgd. Op het moment dat verzoeker de klacht indiende - 14 juli 2003 - was door het UWV nog geen uitvoering gegeven aan een beslissing op bezwaar van 12 januari 1999. Verzoeker klaagde hierover dan ook terecht; dat het UWV, naar aanleiding van verzoekers klacht, op 10 februari 2004 alsnog de in januari 1999 aangekondigde beslissing afgaf doet hieraan uiteraard niet af.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 12 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer S. te Nieuwveen, ingediend door de heer mr. P. Hanenberg, advocaat te Rotterdam, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen kantoor Rotterdam.

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

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Vervolgens werd verzoekers gemachtigde in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekers gemachtigde maakte van die gelegenheid geen gebruik.

Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld.

Verzoekers gemachtigde berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Verzoekschrift aan de Nationale ombudsman van 12 november 2003.
2. Brief van verzoekers gemachtigde aan het Centraal Klachtenbureau UWV, gedateerd 14 juli 2003.
3. E-mailberichten van het UWV, gericht aan de Nationale ombudsman, van onder meer 15 december 2003, 16 januari, 11 februari, 20 april en 6 juli 2004.
4. De klachtafhandelingsbrief van het UWV, gedateerd 15 april 2004.

Bevindingen

zie onder Beoordeling

Achtergrond

1. 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."

2. Klachtenreglement UWV

Artikel 5, eerste en derde lid:

"1. Zodra UWV naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van dit reglement.

(...)

3. Indien de klager niet tevreden blijkt over deze afhandeling van zijn klacht, zal deze alsnog volgens dit reglement worden behandeld."

Artikel 11:

"1. UWV handelt de klacht af binnen zes weken na ontvangst.

2. UWV 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. Memorie van Toelichting Aanvulling van de Algemene wet bestuursrecht met een regeling over de behandeling van klachten door bestuursorganen (Tweede Kamer, 1997-1998, 25 837, nr. 3, pag. 15 en 16)

"Een zorgvuldige klachtbehandeling beoogt een verbetering van het verkeer tussen burgers en bestuursorganen en van de kwaliteit van de dienstverlening. Is er aan de klacht naar tevredenheid van de burger tegemoet gekomen, dan is er geen reden meer om de procedure verder te volgen. Daarom is in dit artikel bepaald dat in dat geval de verplichting tot het verder toepassen van de regels van deze afdeling vervalt. Het artikel beoogt daarmee bestuursorganen zoveel mogelijk ruimte te bieden voor een snelle en informele afhandeling van klachten.

Van de verdere procedure kan in ieder stadium worden afgezien wanneer «naar tevredenheid van de klager» aan diens klacht tegemoet is gekomen. Die tevredenheid behoeft niet op een bepaalde wijze te blijken, maar bij onzekerheid over de vraag of zij aanwezig was moet het bestuursorgaan kunnen aantonen dat daarvan sprake was. Zij kan niet worden aangenomen louter op grond van het feit dat het bestuur zelf overtuigd was van de adequaatheid of redelijkheid van de eigen reactie op de klacht: het gaat immers om de vraag of de klager tevreden was, en niet of hij naar het oordeel van het bestuursorgaan tevreden had behoren te zijn. Teneinde te voorkomen dat verschil van mening hierover eerst veel later blijkt, kan het verstandig zijn dat het bestuursorgaan de klager schriftelijk

meedeelt er vanuit te gaan dat de klacht naar tevredenheid is afgehandeld. Indien de klager niet tevreden blijkt over de meer informele afhandeling van zijn klacht, zal deze klacht overeenkomstig dit hoofdstuk verder moeten worden afgehandeld. Een verplichting tot schriftelijke bevestiging door het bestuursorgaan leidt naar ons oordeel evenwel tot onnodige bestuurslasten en is daarom niet opgenomen.”