



Rapport

Datum: 18 augustus 2004
Rapportnummer: 2004/322

Klacht

Verzoekster klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), kantoor Zeist, tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde geen beslissing heeft genomen op het bezwaarschrift dat zij op 9 december 2002 indiende. Ook klaagt zij erover dat de toezegging die het UWV in de klachtafhandelingsbrief van 4 juli 2003 deed, namelijk dat haar bezwaarschrift na ontvangst van de aanvullende gronden met spoed zou worden beoordeeld, niet is nagekomen.

Beoordeling

I. Inleiding

1. Bij brief van 9 december 2002 maakte verzoekster bezwaar tegen de beslissing die het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Zeist (hierna: UWV), op 2 december 2002 had genomen op haar aanvraag om een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).
2. Bij brief van 16 juni 2003 richtte verzoekster zich met een klacht tot het UWV. Zij en haar gemachtigde wachtten op dat moment nog steeds op afschriften van stukken die nodig waren om de nadere gronden van het bezwaar uiteen te kunnen zetten. Om toezending van deze stukken had verzoeksters gemachtigde onder meer bij brief van 30 januari 2003 verzocht.
3. Bij brief van 4 juli 2003 werd verzoeksters klacht door het UWV gegrond verklaard. Het UWV gaf aan dat verzoekster inderdaad te lang had moeten wachten op toezending van de stukken, waardoor de wettelijke termijn voor de behandeling van het bezwaarschrift inmiddels was verstreken. Redenen voor de vertraging waren een hoge werkvoorraad en een niet goed verlopen communicatie met de uitkeringsafdeling, zo gaf het UWV aan. Inmiddels waren maatregelen genomen om vertraging in de toekomst zoveel mogelijk te beperken. De stukken waren nu naar verzoeksters gemachtigde gezonden; na ontvangst van de aanvullende gronden zou verzoeksters bezwaarschrift met spoed verder worden beoordeeld.
4. Verzoeksters gemachtigde stuurde de aanvullende gronden op 21 juli 2003 naar het UWV. Uiteindelijk werd de beslissing op verzoeksters bezwaarschrift op 4 maart 2004 verzonden.

II. Beoordeling

Ten aanzien van de afhandelingstermijn

1. Verzoekster klaagt er in de eerste plaats over dat het UWV, kantoor Zeist, tot het moment dat zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (5 november 2003) geen beslissing had genomen op het bezwaarschrift dat zij op 9 december 2002 indiende.

2. In de eerste reactie op de klacht verwees het UWV naar een overzicht van de acties die de behandelend medewerker van de afdeling Bezwaar en Beroep bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift tot op dat moment had ondernomen. Uit dit overzicht blijkt onder meer dat het bezwaarschrift dat verzoekster op 9 december 2002 indiende op 27 februari 2003 werd voorgelegd aan de afdeling Bezwaar en Beroep. Verder blijkt dat de ontbrekende stukken diezelfde dag zijn opgevraagd bij de desbetreffende afdeling en dat deze stukken op 23 juni 2003 door de afdeling Bezwaar en Beroep werden ontvangen. De stukken werden op 24 juni 2003 naar verzoeksters gemachtigde gezonden.

Verzoeksters gemachtigde zond op 21 juli 2003 de aanvullende gronden naar de afdeling Bezwaar en Beroep. Op 22 augustus 2003 vond de hoorzitting plaats; op 28 augustus 2003 werd het dossier overgedragen aan de bezwaarverzekeringarts. Op 21 januari 2004 ontving de afdeling Bezwaar en Beroep de rapportage van de bezwaarverzekeringarts.

Op of rond 12 februari 2004, zo blijkt uit een nadere reactie van het UWV, was de medische en arbeidskundige beoordeling afgerond. Daar verzoekster tijdens de hoorzitting ook bezwaar had gemaakt tegen de hoogte van het dagloon moest hiernaar nog een onderzoek plaatsvinden, zo gaf het UWV verder aan. Dit onderzoek werd bemoeilijkt door het feit dat verzoekster in het refertejaar bij drie werkgevers had gewerkt. Het UWV verwachtte de benodigde gegevens nu op korte termijn te zullen ontvangen; hierna zou de beslissing op bezwaar worden opgesteld en verzonden.

De beslissing op het bezwaarschrift werd uiteindelijk op 4 maart 2004 verzonden.

3. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman gaf het UWV nog het volgende aan. De afdeling Bezwaar en Beroep te Zeist wordt er regelmatig mee geconfronteerd dat dossierstukken door de primaire afdelingen pas laat en na verschillende malen rappelleren worden aangeleverd. Door de fysieke afstand tussen de afdeling Bezwaar en Beroep en de kantoren in de regio hebben de behandelend medewerkers ook niet de mogelijkheid om de stukken persoonlijk op te halen.

Bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift was de trage aanlevering van stukken er de oorzaak van dat het bezwaarschrift niet eerder dan ruim elf weken na ontvangst aan de afdeling Bezwaar en Beroep werd overgelegd en dat de ontbrekende stukken pas op 24 juni 2003 naar verzoeksters gemachtigde werden gezonden.

Het UWV gaf aan te verwachten dat deze vertragingen zullen afnemen op het moment dat de afdeling Bezwaar en Beroep volledig decentraal werkt. Wanneer het proces van decentralisatie zal zijn afgerond was nog niet bekend.

Verder gaf het UWV, daarnaar gevraagd, aan dat voor de beoordeling door de bezwaarverzekeringarts een termijn van vijf tot acht weken wordt gehanteerd. Afhankelijk van de acties die ondernomen moeten worden, zoals bijvoorbeeld een oproep voor het spreekuur of het opvragen van informatie bij de huisarts, kan deze termijn langer zijn. Deze termijn is niet officieel vastgelegd, zo voegde het UWV hieraan toe; uitsluitend de termijn voor de afhandeling van het bezwaarschrift staat vast.

Voor het feit dat de beoordeling door de bezwaarverzekeringarts circa vijf maanden in beslag nam werd door het UWV geen verklaring gegeven.

4. Daarna gevraagd liet het UWV nog weten dat geen opschorting of verdaging van de beslistermijn heeft plaatsgevonden.

Als reden voor het feit dat de beslissing op het bezwaarschrift niet was verdaagd gaf het UWV aan dat er bij afloop van de wettelijke termijn kennelijk nog geen zicht op was dat het bezwaarschrift alsnog binnen een redelijke termijn zou kunnen worden afgehandeld.

In een nadere toelichting op het decentralisatieproces merkte het UWV op dat de afdeling Bezwaar en Beroep te Zeist in de eerste helft van 2005 zal worden opgeheven (het gaat hier om de afdeling Bezwaar en Beroep van het voormalige UWV-onderdeel UWV-Cadans). De medewerkers en het werk van deze afdeling worden op dit moment verspreid over het land, dat in zeventien regio's is verdeeld. Het werk van de afdeling Bezwaar en Beroep zal in de toekomst worden verricht op een kantoor in de regio waar de belanghebbende woont. Het gevolg hiervan zal onder meer zijn dat een betere samenwerking met de uitkeringsafdelingen en bezwaarverzekeringartsen en -arbeidsdeskundigen mogelijk zal zijn. Het UWV gaf aan te verwachten dat dit de beslistermijnen zal verkorten.

5. Op grond van artikel 87d, Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO), beslist het bestuursorgaan, indien bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit waaraan een medische of arbeidskundige beoordeling ten grondslag ligt, binnen zeventien weken of, indien het advies vraagt aan een deskundige die niet onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam is binnen eenentwintig weken, na ontvangst van het bezwaarschrift (zie Achtergrond, onder 2.).

Op grond van artikel 7:10, derde lid, Algemene wet bestuursrecht (Awb) kan het bestuursorgaan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Hiervan wordt schriftelijk mededeling gedaan. Op grond van artikel 7:10, vierde lid, Awb is verder uitstel mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt (zie Achtergrond, onder 1.). Het UWV heeft aangegeven dat geen verdaging conform artikel 7:10, derde of vierde lid, Awb heeft plaatsgevonden.

Daar het UWV aangeeft dat geen verdaging heeft plaatsgevonden en daar niet is gebleken dat het UWV advies heeft gevraagd aan een deskundige die niet onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam is, zal ervan worden uitgegaan dat een beslistermijn van zeventien weken van toepassing was.

6. Op verzoeksters bezwaarschrift, gedateerd 9 december 2002, is op 4 maart 2004 een beslissing genomen. De beslistermijn van zeventien weken is door het UWV derhalve zeer fors overschreden.

In zijn reactie op de klacht geeft het UWV slechts een gedeeltelijke verklaring voor de overschrijding van de beslistermijn, namelijk voor zover het de periode vanaf het indienen van het bezwaarschrift tot het moment waarop de stukken naar de gemachtigde werden gezonden betreft. Voor het feit dat het opstellen van een rapportage door de bezwaarverzekeringsarts, in afwijking van de normen die het UWV hanteert, vijf maanden vergde wordt geen verklaring gegeven.

De omstandigheid dat de aanlevering van stukken door de zogenoemde primaire afdelingen van het UWV niet goed verloopt vormt weliswaar een - gedeeltelijke - verklaring voor de forse overschrijding van de beslistermijn, maar kan geen rechtvaardiging vormen tegenover verzoekster. Het is aan het UWV om zijn organisatie zodanig in te richten dat procedures binnen de gestelde termijn kunnen worden afgewikkeld.

Overigens valt, ook in het licht van de door het UWV gegeven verklaring, niet in te zien waarom het UWV voor het toezenden van de stukken aan verzoeksters gemachtigde een termijn van bijna vijf maanden nodig had.

Het UWV is op het punt van de uit het zorgvuldigheidsbeginsel voortvloeiende vereisten van voortvarendheid en actieve informatieverstrekking tekort geschoten. De gedraging is niet behoorlijk.

Ten aanzien van de toezegging

1. Verder klaagt verzoekster erover dat de toezegging die het UWV in de klachtafhandelingsbrief van 4 juli 2003 deed, namelijk dat haar bezwaarschrift na ontvangst van de aanvullende gronden met spoed zou worden beoordeeld, niet is nagekomen.

2. Op 21 juli 2003 werden de aanvullende gronden door verzoeksters gemachtigde verzonden. Nadat op 22 augustus 2003 de hoorzitting had plaatsgevonden werd het bezwaardossier op 28 augustus 2003 overgedragen aan de bezwaarverzekeringsarts, met de aantekening dat de zaak met spoed moest worden afgehandeld omdat verzoeksters klacht over de lange behandelingsduur van haar bezwaarschrift gegrond was verklaard. Na enkele malen te zijn gerappelleerd liet de bezwaarverzekeringsarts op 4 november 2003 weten het dossier van verzoekster niet als spoedzaak te hebben aangemerkt; het dossier

was nog niet afgedaan. Diezelfde dag werd verzoeksters bezwaardossier door de bezwaarverzekeringarts alsnog als spoeddossier aangemerkt. Op 19 januari 2004 werd verzoeksters dossier door de bezwaarverzekeringarts aan de bezwaararbeidsdeskundige overgedragen.

Op 12 februari 2004 liet het UWV de Nationale ombudsman weten dat het arbeidskundige traject inmiddels ook was afgerond. Omdat verzoekster tijdens de hoorzitting had aangegeven ook bezwaar te maken tegen de hoogte van het dagloon vond hiernaar nog een onderzoek plaats, zo liet het UWV verder weten. Dit onderzoek werd bemoeilijkt door het feit dat verzoekster in het refertejaar bij drie werkgevers had gewerkt.

Nadat de gegevens van de werkgevers door het UWV waren ontvangen werd, op 4 maart 2004, de beslissing op het bezwaarschrift afgegeven.

3. In reactie op nadere vragen van de Nationale ombudsman gaf het UWV aan dat binnen het UWV geen schriftelijke afspraken over de afhandeling van spoedzaken bestaan. Op regionaal niveau worden wel afspraken gemaakt met medewerkers wat betreft het nakomen van toezeggingen, bijvoorbeeld over de afhandelingsduur. Een probleem hierbij wordt gevormd door de situatie waarin het UWV nu verkeert, zo gaf het UWV verder aan. Het bezwaarschrift was oorspronkelijk van de afdeling Bezwaar en Beroep te Zeist, het werd behandeld in Eindhoven, de bezwaarverzekeringarts had haar standplaats in Rotterdam, en daarnaast hadden de bezwaarverzekeringarts en de behandelend medewerker verschillende leidinggevend. Ook hiervoor geldt dat het beter zal gaan lopen op het moment dat de afdeling Bezwaar en Beroep volledig decentraal werkt, zo voegde het UWV hieraan toe.

Verder gaf het UWV aan dat er kennelijk niet goed was opgelet door de bezwaarverzekeringarts; zij wist dat het een spoedzaak was en zij heeft het dossier desondanks lang laten liggen.

4. Eén van de beginselen van behoorlijk bestuur is dat bestuursorganen gedane toezeggingen dienen te honoreren.

In reactie op verzoeksters klacht over de lange afhandelingsduur van haar bezwaarschrift gaf het UWV aan dat haar bezwaarschrift na ontvangst van de aanvullende gronden met spoed zou worden afgedaan. De aanvullende gronden werden door verzoeksters gemachtigde op 21 juli 2003 naar het UWV gezonden; niet eerder dan op 4 maart 2004 (derhalve ruim zeven maanden na ontvangst van de aanvullende gronden) werd het bezwaarschrift afgedaan.

Uit de reactie op de klacht blijkt dat de grootste vertraging zich heeft voorgedaan in de periode waarin het dossier bij de bezwaarverzekeringarts lag. Ondanks het feit dat door de afdeling Bezwaar en Beroep aan het dossier de status 'spoed' was meegegeven werd

het dossier door de bezwaarverzekeringarts - blijkbaar - niet als zodanig aangemerkt. Nadat dit was rechtgezet en het dossier alsnog de status spoed kreeg duurde het nog ruim tien weken voordat het dossier werd overgedragen aan de bezwaararbeidsdeskundige. Dit klemde temeer daar het UWV, daarnaar gevraagd, aangaf dat normaal gesproken een termijn van vijf tot acht weken wordt gehanteerd voor de beoordeling door de bezwaarverzekeringarts. Deze termijn kan langer zijn, zo voegde het UWV hieraan toe, bijvoorbeeld wanneer een oproep voor een spreekuur nodig is of informatie moet worden opgevraagd bij de behandelend arts. In het geval van verzoekster is echter niet gebleken dat dergelijke acties nodig waren.

De omstandigheden die het UWV aanvoert vormen weliswaar een verklaring voor het feit dat de toezegging niet is nagekomen, maar kunnen jegens verzoekster niet als rechtvaardiging gelden. Het UWV heeft naar aanleiding van verzoeksters gegronde klacht de toezegging gedaan dat haar bezwaarschrift met spoed zou worden afgedaan. Derhalve had het UWV alle maatregelen behoren te nemen die nodig waren om de toezegging na te komen en had het UWV erop moeten toezien dat de toezegging ook daadwerkelijk werd nagekomen. De organisatorische problemen waarmee het UWV, blijkens zijn reactie op de klacht, heeft te kampen hadden niet voor rekening van verzoekster behoren te komen.

Het UWV is jegens verzoekster tekort geschoten. De gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

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

Onderzoek

Op 7 november 2003 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 5 november 2003, van mevrouw W. te Berkel en Rodenrijs, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Zeist.

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 verzoekster in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren. Verzoekster maakte van die gelegenheid geen gebruik.

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

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

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. feiten

1. Bij brief van 9 december 2002 maakte verzoekster bezwaar tegen de beslissing die het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, kantoor Zeist (hierna: UWV), op

2 december 2002 had genomen op haar aanvraag om een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO).

2. Bij brief van 16 juni 2003 richtte verzoekster zich met een klacht tot het UWV. Zij gaf onder meer aan dat zij en haar gemachtigde op dat moment al een half jaar wachtten op de afschriften van stukken die nodig waren om de nadere gronden van het bezwaar uiteen te kunnen zetten.

3. Bij brief van 4 juli 2003 gaf het UWV de volgende reactie op verzoeksters klacht:

“...Feitelijke gegevens

U heeft begin december 2002 bezwaar aangetekend tegen de beslissing van 3 (bedoeld is 2; N.o.) december 2002. U heeft eind december 2002 een ontvangstbevestiging gekregen, nadat u daarover contact had opgenomen met de afdeling Bezwaar en Beroep. Op 30 januari 2003 heeft mr. Nijhuis zich als uw gemachtigde gesteld, en verzocht om de stukken. Tot op het moment van indiening van de klacht had uw gemachtigde nog geen stukken ontvangen.

De klacht

(...)

Inmiddels wacht u al een half jaar op de stukken, zodat de gronden van het bezwaar kunnen worden aangevuld. Doordat de procedure zo lang duurt, moet u solliciteren om uw WW-uitkering te behouden, terwijl dat misschien niet nodig is. Bovendien weet u niet waar

u aan toe bent, en levert deze situatie stress op.

Overwegingen/conclusie

(...) Daarnaast stelt u terecht dat u te lang heeft moeten wachten op toezending van de stukken. Hierdoor is de wettelijke termijn voor de behandeling van een bezwaarschrift inmiddels verstreken. Wij bieden u hiervoor onze welgemeende excuses aan. Uw klacht is dus gegrond. Reden voor deze vertragingen zijn een hoge werkvoorraad, en een niet goed verlopen communicatie met de uitkeringsafdeling. Wij hebben inmiddels maatregelen genomen om vertraging in de toekomst zoveel mogelijk te beperken.

Inmiddels heeft mevrouw (...) (de behandelaar van het bezwaar) de stukken toegezonden aan uw gemachtigde mr. Nijhuis. Na ontvangst van de aanvullende gronden zal uw bezwaarschrift met spoed verder worden beoordeeld...”

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

1. Na enkele malen te zijn gerappelleerd gaf het UWV bij e-mailbericht van 12 februari 2004 een eerste reactie op de op 9 december 2003 voorgelegde klacht. Het UWV gaf aan dat het in de bedoeling had gelegen eind januari 2004 een beslissing te nemen op verzoeksters bezwaarschrift. Hierin was het UWV echter niet geslaagd.

Het medische en arbeidskundige traject was inmiddels afgerond. Verzoekster had tijdens de hoorzitting ook bezwaar gemaakt tegen de hoogte van het dagloon. Dit was nu in onderzoek; dit onderzoek werd echter bemoeilijkt door het feit dat verzoekster in het refertejaar bij drie werkgevers had gewerkt. Verzoekster was over de stand van zaken inmiddels ingelicht door het UWV; zij had haar ex-werkgevers benaderd. Het UWV verwachtte de benodigde gegevens nu op korte termijn te zullen ontvangen. Hierna zou de beslissing op bezwaar worden opgesteld en verzonden.

2. Bij e-mailbericht van 20 februari 2004 overlegde het UWV een overzicht van de acties die de behandelend medewerker van de afdeling Bezwaar en Beroep bij de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift tot dat moment had ondernomen. Hierin wordt onder meer het volgende aangegeven:

“De volgende stappen zijn door mij ondernomen nadat ik op 27 februari 2003 het dossier voorgelegd heb gekregen.

1) **27 februari 2003** ontbrekende stukken opgevraagd, via B&B administratie te Zeist, bij afdeling SMF.

2) **13 maart 2003** fax van gemachtigde ontvangen met het verzoek om de betreffende stukken toe te zenden. Na dit verzoek heb ik verscheidene malen gerappelleerd bij de administratie van B&B Zeist. De betreffende stukken heb ik op **23 juni 2003** mogen ontvangen.

(...)

4) Op **24 juni 2003** zijn de stukken naar gemachtigde gestuurd.

(...)

6) Op **21 juli 2003** zijn de aanvullende gronden door gemachtigde verzonden.

7) Op **24 juli 2003** heb ik, met gemachtigde, een afspraak gemaakt voor de hoorzitting (...).

8) **22 augustus 2003** vindt de hoorzitting plaats (...).

(...)

10) Op **28 augustus 2003** heb ik het bezwaardossier, via B&B administratie te Zeist, overgedragen aan de bezwaarverzekeringsarts. Op het communicatieformulier heb ik vermeld dat het met spoed afgerond moet worden gezien de gegronde klacht van (verzoekster; N.o.).

(...)

13) Op **23 oktober 2003** weer gerappelleerd (...). De BVA (bezwaarverzekeringsarts; N.o.) heeft echter tot 3 november 2003 de tijd om het dossier te beoordelen en de rapportage te retourneren (...)

14) Op **3 november 2003** heb ik de BVA rechtstreeks een mail gestuurd met de vraag of ze het dossier reeds beoordeeld heeft. Ik heb haar ook verteld over de gegronde klacht en dat het hierom noodzakelijk is dat het dossier zo snel mogelijk wordt afgehandeld.

15) Op **4 november 2003** kreeg ik het volgende antwoord van de BVA: *"Ik werk de dossiers af in volgorde van wettelijke termijn. Tenzij het een spoedzaak betreft (zaken -waarbij bijv. voorlopige voorzieningen lopen) of andere dossiers die als "spoedzaak" aan te merken zijn: die gaan voor, evenals de beroepszaken. Ik heb nu een stuk of 4-5 dossiers die voorgeaan; daarna is dit dossier aan de beurt: hopelijk kan ik er deze week nog aan beginnen. Maar er zijn ook weer wat nieuwe zaken binnen gekomen en als die ingeboekt zijn, zakt mevrouw misschien weer van 5 naar 15 in de top 10. Ik weet niet hoe*

het zit met zaken waar een klacht gespeeld heeft (is dat ook een reden voor spoed? -misschien juist well!). (...) (Ik denk dat ook vermeden moet worden te veel dossiers als "spoed" aan te merken, want dat kan ik op den duur niets meer laten voorgaan.)

16) Deze mail heb ik op **4 november 2003** doorgestuurd naar (...). (...) heeft **op 4 november 2003** direct laten weten dat een gegronde klacht over de afhandelingsduur zeker een reden voor spoed is.

17) Op **4 november 2003** kreeg ik het bericht van de BVA dat ze het dossier, door middel van een groene kافت, herkenbaar als "spoed" heeft gemaakt en bovenaan komt.

18) Op **5 november 2003** heb ik een mail van de BVA ontvangen. Ze vroeg zich af of dit dossier wel terecht naar Rotterdam is gestuurd. De bestreden beslissing is afgegeven in Rijswijk en de BVA dacht dat dan het MBT waar Rijswijk onder valt dan het bezwaar afhandelt. Tevens geeft de BVA aan dat ze niet weet welke informatie de verzekeringsarts heeft ontvangen van de huisarts van (verzoekster; N.o.) (afdeling SMF Rijswijk liet mij weten dat er geen informatie van de huisarts is ontvangen).

(...)

20) Op **5 november 2003** liet de BVA mij weten dat ze een machtiging laat opvragen en dan informatie op gaat vragen bij de huisarts van (verzoekster; N.o.).

21) Op **7 november 2003** hebben (verzoekster; N.o.) en ik telefonisch contact gehad. Zij vertelde me dat er in het verleden informatie is opgevraagd bij haar huisarts. Tevens gaf ze aan dat er nadien niets meer heeft plaatsgevonden wat van belang zou kunnen zijn voor deze bezwaarprocedure. Naar aanleiding van dit telefoongesprek heb ik direct contact gezocht met de verzekeringsarts. Deze bleek bij Argonout werkzaam te zijn, vandaar dat de afdeling SMF te Rijswijk geen medische informatie in het dossier had. Argonout stuurt de medische informatie van de huisarts direct naar mij toe. Ik heb de betreffende medische informatie rechtstreeks naar de BVA gestuurd.

22) Op **22 december 2003** zag ik in het awb-systeem dat het dossier nog steeds in behandeling is van de BVA. Naar aanleiding hiervan heb ik op **22 december 2003** een mail gestuurd naar de BVA of het inderdaad juist is dat zij het dossier nog in behandeling heeft.

(...)

26) Op **20 januari 2004** liet (...) me weten dat het dossier vanaf 19 januari 2004 bij de BVA ligt (bedoeld zal worden: bezwaarbeidsdeskundige; N.o.).

27) Op **21 januari 2004** heeft de BVA haar rapportage naar me gemaıld zodat ik er mee vooruit kan."

Op 4 maart 2004 werd de beslissing op bezwaar afgegeven.

3. Bij brief van 12 maart 2004 legde de Nationale ombudsman het UWV nog enkele nadere vragen voor:

“...Uit het door u bijgevoegde overzicht met betrekking tot de bezwaarprocedure blijkt dat het (pro forma) bezwaarschrift van verzoekster, gedateerd 9 december 2002, pas op 27 februari 2003 door de behandelend medewerker van de afdeling bezwaar en beroep werd ontvangen.

1. Wilt u aangeven waarom het bezwaarschrift niet eerder dan na ruim elf weken aan de bezwaarmedewerker werd voorgelegd?

Op 27 februari 2003 zijn door de bezwaarmedewerker, via de B&B-administratie te Zeist, ontbrekende stukken opgevraagd bij de afdeling SMF. Hierna is een aantal malen gerappelleerd. De stukken werden op 23 juni 2003 ontvangen, zo geeft de bezwaarmedewerker aan.

2. Wilt u verklaren waarom de ontbrekende stukken blijkbaar niet eerder dan na vier maanden aan de behandelend medewerker werden overgelegd?

De bezwaarmedewerker geeft aan dat de bezwaarverzekeringsarts (BVA) tot 3 november 2003 de tijd had om het dossier te beoordelen en de rapportage te retourneren.

3. Hanteert het UWV voor de beoordeling door de BVA vaste termijnen? Zo ja, waar zijn deze vastgelegd? Graag ontvang ik nadere informatie.

Verzoeksters klacht over de lange behandelingsduur werd bij brief van 4 juli 2003 gegrond geacht; in diezelfde brief werd aan verzoekster toegezegd dat haar bezwaarschrift nu met spoed zou worden beoordeeld. De bezwaarmedewerker geeft aan dat dit ook werd vermeld op het communicatieformulier dat het dossier bij de overdracht aan de BVA begeleidde.

Bij een contact op 4 november 2003 bleek echter dat de BVA dit blijkbaar niet had opgemerkt dan wel eigen criteria hanteerde; het gevolg hiervan was dat het dossier pas op 4 november 2003 de status 'spoed' kreeg.

Op 21 januari 2004 ontving de bezwaarmedewerker de rapportage van de BVA, vanaf 19 januari 2004 lag het bij de bezwaarbeidsdeskundige (zo begrijp ik het verslag).

4. Bestaan er binnen het UWV (schriftelijke) afspraken over de afhandeling van bezwaarschriften in de situatie dat - naar aanleiding van de klachtafhandeling - spoedige afdoening is toegezegd?

Zo ja: graag ontvang ik nadere informatie.

Indien hierover geen afspraken zijn gemaakt: gaat u maatregelen nemen om vergelijkbare problemen in de toekomst te voorkomen? Zo ja: welke?

5. Wilt u aangeven waarom de medische beoordeling, vanaf het moment dat het dossier de status 'spoed' had gekregen, nog ruim drie maanden duurde (waardoor deze totaal op meer dan vijf maanden kwam)?..."

4. In reactie hierop gaf het UWV het volgende aan:

"...1 en 2. heeft te maken met de trage aanlevering van stukken door de primaire afdelingen. Onze regionale afdeling B&B loopt er regelmatig tegenaan dat dossierstukken pas laat, na verschillende malen rappelleren worden aangeleverd. Door de fysieke afstand tussen B&B Zeist en de kantoren in de regio kunnen we ook niet even naar een collega toelopen om stukken op te halen. Deze vertraging zal een stuk minder (worden; N.o.) op het moment dat B&B volledig decentraal werkt. Wanneer dat proces in het kader van de UWV-vorming zal zijn ingeregeld is nog niet bekend.

3. wij hanteren een termijn van 5 tot 8 weken voor beoordeling door de BVA (bezwaar verzekeringsarts) en BAD (bezwaar arbeidsdeskundige). Afhankelijk van de acties die ondernomen moeten worden (bijv. oproep spreekuur, opvragen info bij de huisarts) kan deze termijn langer zijn. Deze termijn is (nog) niet officieel vastgelegd. Het enige wat vaststaat is de totale termijn voor de afhandeling van een bezwaarschrift.

4. Er bestaan geen schriftelijke afspraken over de afhandeling van 'spoed'-zaken. Op regionaal niveau worden afspraken gemaakt met medewerkers dat zij toezeggingen moeten nakomen (bijv over de afhandelingsduur). Probleem hierbij (is de; N.o.) situatie waarin wij nu verkeren (bezwaarschrift is oorspronkelijk van B&B Zeist, wordt behandeld in Eindhoven, BVA zit in Rotterdam, BVA en behandelend medewerker hebben verschillende leidinggevend). Ook hiervoor geldt dat het beter zal gaan lopen op het moment dat B&B volledig decentraal werkt.

5. Kennelijk is er niet goed opgelet door de BVA. Zij wist dat het een spoedzaak was, en heeft desondanks de zaak te lang laten liggen. Excuses hiervoor..."

5. Bij faxbericht van 24 maart 2004 legde de Nationale ombudsman nog de volgende nadere vragen aan het UWV voor:

"1. Verzoekster heeft op 9 december 2002 pro forma bezwaar gemaakt. Heeft zij toen ook direct verzocht om toezending van de ontbrekende stukken? Zo nee: wanneer is door verzoekster of haar gemachtigde voor het eerst om toezending van de stukken verzocht?

2. Is door het UWV, naar aanleiding van de ontvangst van het pro forma bezwaarschrift, één of meerdere malen een termijn gesteld waarbinnen het verzuim hersteld diende te worden (conform artikel 6:6 Awb)? In het bevestigende geval ontvang ik graag afschriften.

3. Heeft naar uw mening opschorting van de beslistermijn conform artikel 7:10, tweede lid, Awb plaatsgevonden? Zo ja, over welke periode? Wilt u uw antwoord motiveren?

4. Is de afhandeling van verzoeksters bezwaarschrift door u verdaagd op grond van artikel 7:10, derde lid, Awb? Wilt u een ontkennend antwoord motiveren?

Zo ja, graag ontvang ik een afschrift van de schriftelijke mededeling hiervan.

5. Is de beslistermijn op grond van artikel 7:10, vierde lid, Awb - met instemming van verzoekster - verlengd? Zo ja: over welke periode? Graag ontvang ik in dat geval afschriften van relevantie correspondentie.

6. In uw reactie van 24 maart 2004 refereert u aan de decentralisatie van de afdeling Bezwaar en Beroep. Wilt u mij over dit decentralisatieproces nader informeren?"

6. Bij e-mailbericht van 6 mei 2004 gaf het UWV de volgende reactie op de vragen:

"1. in het bezwaarschrift van 9 december 2002 is niet verzocht om toezending van de stukken.

Blh (belanghebbende; N.o.) heeft wel aangegeven dat zij nog meer informatie zou insturen. Bij brief van 30 januari 2003 (ontvangen 31 januari 2003) heeft mr. Nijhuis zich als gemachtigde gesteld, en verzocht om toezending van de stukken.

2. Nav van het bezwaarschrift van 9-12-2002 is blh niet gevraagd om een verzuim te herstellen; er was geen sprake van een verzuim, omdat er in het bezwaarschrift gronden waren vermeld.

Bij brief van 24-6-2003 hebben wij gemachtigde de stukken toegestuurd, en een termijn van 4 weken gegeven voor het aanvullen van de gronden. Daarbij is vermeld dat, indien geen nadere gronden worden ontvangen, de behandeling van de bezwaarprocedure wordt voortgezet op basis van de aanwezige gegevens.

3. en 4. Er heeft geen opschorting dan wel verdaging plaatsgevonden. Reden voor niet-verdagen: kennelijk was er bij afloop van de wettelijke beslistermijn geen zicht op dat het bezwaar alsnog binnen een redelijke termijn zou kunnen worden afgehandeld.

5. De beslistermijn is niet met toestemming van blh verlengd.

6. Decentralisatieproces: de afdeling B&B in Zeist wordt opgeheven in de eerste helft 2005. Op dit moment zijn we bezig met de verspreiding van medewerkers en werk over het land, verdeeld in 17 regio's. Het werk van de afdeling B&B wordt in de toekomst verricht op een kantoor in de regio waar blh woont. Dit betekent: een betere bereikbaarheid voor hoorzittingen, en een makkelijker samenwerking met de uitkeringsafdelingen en Bezwaarverzekeringartsen en -arbeidsdeskundigen. De verwachting is dat dit onze

beslistermijnen verkort.”

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10, derde en vierde lid:

“3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.

4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen.”

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

Artikel 87d zoals dit luidt vanaf 1 januari 2002:

“Indien bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit waaraan een medische of arbeidskundige beoordeling ten grondslag ligt, beslist het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen, in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene

wet bestuursrecht, binnen zeventien weken of, indien het advies vraagt aan een deskundige die niet onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam is binnen eenentwintig weken, na ontvangst van het bezwaarschrift.”