



# Rapport

**Datum: 15 november 2005**  
**Rapportnummer: 2005/350**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) Heerlen, tot op het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman wendde (1 februari 2005) geen beslissing heeft genomen op zijn bezwaarschrift van 5 januari 2004, gericht tegen de beslissing van 19 december 2003 waarbij zijn WAO-uitkering is verlaagd.

Dit klemt temeer daar het UWV, in reactie op verzoekers klacht hierover, bij brief van 7 september 2004 aangaf de klacht gegrond te achten en het dossier, zodra de rapportage van de expertisearts was ontvangen, met voorrang te zullen behandelen. Het onderzoek door de expertisearts heeft echter tot op het moment dat verzoeker zich tot de Nationale ombudsman wendde niet plaatsgevonden.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Verzoeker is sinds 1986 arbeidsongeschikt, in verband waarmee hem een volledige arbeidsongeschiktheiduitkering is toegekend. In het kader van de herbeoordeling van het recht op uitkering is verzoeker gezien door een verzekeringsarts en een arbeidsdeskundige van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV). Vervolgens is verzoekers uitkering bij besluit van het UWV van 19 december 2003 met ingang van 20 februari 2004 verlaagd en berekend naar een arbeidsongeschiktheid van 35 - 45%.

2. Verzoekers bezwaarschrift met betrekking tot het besluit van 19 december 2003 is op 7 januari 2004 bij het UWV binnengekomen. Op 18 augustus 2004 is verzoeker met betrekking tot zijn bezwaar gehoord.

3. Het UWV deelde verzoeker bij brief van 27 augustus 2004 onder meer het volgende mee:

“In het kader van de behandeling van een bezwaarschrift kan het mogelijk zijn dat de verzekeringsarts van de afdeling Bezwaar en Beroep het wenselijk acht dat de betreffende belanghebbende nader specialistisch wordt onderzocht. In dit geval heeft de verzekeringsarts aangegeven dat hij een nader medisch onderzoek door een psychiater noodzakelijk vindt.

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) schrijft voor de bezwaarprocedure een korte beslistermijn voor van 17 weken. Binnen deze termijn dient zowel de juridische als ook de medische beoordeling te zijn afgerond. Aangezien deze beslistermijn inmiddels is verstreken respectievelijk binnenkort dreigt te verstrijken, verzoeken wij u ons toestemming te verlenen de betreffende termijn gedurende de periode die noodzakelijk is voor het

afronden van het nader medisch onderzoek verder op te schorten.

Voor het verlenen van toestemming voor het verder opschorten van de termijn kunt u gebruik maken van bijgaand formulier. Wij verzoeken u dit formulier binnen twee weken na dagtekening van deze brief door middel van de eveneens bijgevoegde antwoordenvolop aan ons te retourneren.

Wanneer wij binnen de gestelde termijn geen reactie uwerzijds hebben ontvangen, gaan wij er van uit dat u akkoord gaat met opschorting van de behandeltermijn gedurende de periode die nodig is voor afronding van het nader medisch en eventueel arbeidskundig onderzoek.”

4. Verzoeker wendde zich op 30 augustus 2004 telefonisch tot het Centraal Klachtenbureau van het UWV met onder meer een klacht over de trage afhandeling van zijn bezwaarschrift. Verzoeker is op 1 september 2004 telefonisch met betrekking tot zijn klacht gehoord, waarbij hij onder meer aangaf niet in te stemmen met een opschorting van de behandeltermijn.

5. De afdeling Bezwaar en Beroep van het UWV handelde de klacht bij brief van 7 september 2004 af. Met betrekking tot de behandelingsduur is onder meer het volgende overwogen:

“Voor wat betreft de trage afhandeling constateren wij dat uw klacht gegrond is.

In uw situatie geldt een wettelijke behandeltermijn van in eerste instantie 17 weken, deze is omgezet in een termijn van 21 weken omdat er een expertise dient plaats te vinden.

De behandeling van het bezwaarschrift is echter in de intakefase aanzienlijk vertraagd. Dit heeft te maken met het feit dat tussen de opdracht om het dossier te kopiëren in verband met toezending van de stukken en de toezending op 10 juni 2004 een periode van meer dan 2 maanden is verstreken, zonder dat er feitelijke behandeling plaatsvond.

Deze behandeling is pas opgestart nadat het verslag van de hoorzitting in augustus 2004 werd ontvangen. Feitelijk zijn er tussen datum indiening bezwaarschrift en datum hoorzitting ongeveer 7 maanden verstreken, hetgeen uiteraard veel te lang is en heeft geleid tot termijnoverschrijding.

Dat vervolgens in het kader van een, overigens door alle partijen beoogde zorgvuldige heroverweging, expertise dient plaats te vinden is er debet aan dat de behandeling zeker nog met enige maanden zal worden verlengd.

De afdeling heeft inmiddels extra personeel aangetrokken om met name tijdens de intakefase de doorlooptijden te bekorten. Helaas heeft deze maatregel in uw situatie nog geen soelaas kunnen bieden.

Wij verklaren uw klacht waar deze gericht is op termijnoverschrijding gegrond.

Voor de goede orde merken wij op dat deze gegrondverklaring los staat van de inhoudelijke heroverweging waaromtrent de beslissing op bezwaar te zijner tijd uitsluitend zal geven.

Wij zeggen u toe dat zodra de rapportage van de expertisearts is ontvangen het dossier met voorrang zal worden afgehandeld, hetgeen in concreto betekent dat binnen 2 weken na ontvangst van deze rapportage een beslissing op bezwaar zal worden genomen.”

6. Het UWV deelde verzoeker per brief van 7 september 2004 mee, dat in verband met zijn bezwaar een medisch specialist was aangezocht om hem nader te onderzoeken en dat die specialist hem daartoe zou oproepen.

7. Verzoeker wendde zich op 1 februari 2005 tot de Nationale ombudsman, omdat hij ondanks de hem bij herhaling gedane toezeggingen met betrekking tot de termijn van afdoening van zijn bezwaarschrift en de gegrondverklaring van zijn klacht tot op dat moment nog geen oproep had ontvangen van de specialist en hij in grote onzekerheid was komen te verkeren.

8. De door het UWV ingeschakelde specialist nodigde verzoeker op 4 april 2005 uit voor een onderzoek op 19 april 2005. Verzoeker ontving op 18 mei 2005 het verslag van de specialist, naar aanleiding waarvan hij zijn opmerkingen en aanvullingen gaf. Op 4 juni 2005 ontving verzoeker van de specialist een gecorrigeerd verslag, alsmede een kopie van zijn advies aan het UWV, gedagtekend op 30 mei 2005. Dat advies kwam op 8 juni 2005 bij het UWV binnen.

Het UWV informeerde verzoeker er bij brief van 16 juni 2005 over dat zijn bezwaar ongegrond was verklaard en de eerdere beslissing tot vaststelling van de mate van zijn arbeidsongeschiktheid op 35- 45% bleef gehandhaafd.

9. Het Centraal Klachtenbureau deelde in zijn reacties van 7 maart en 12 april 2005 onder meer mee, dat de wachttijden bij de in dit geval ingeschakelde medisch specialist aanzienlijk zijn, en dat het UWV daar geen invloed op heeft. Aangezien verzoeker erover was geïnformeerd, dat met betrekking tot zijn bezwaar zou worden beslist na de ontvangst van de rapportage van de specialist, was tussentijds met hem geen contact onderhouden.

De keus van het UWV voor de betrokken specialist berustte op diens specifieke kennis, en daardoor de meerwaarde van de expertises.

10. Verzoeker deelde naar aanleiding van de beslissing van het UWV bij brief van 30 juni 2005 onder meer het volgende mee:

“Een mogelijkheid wordt er nog geboden om een beroepschrift in te dienen bij de rechtbank in Zwolle en wel binnen zes weken na dagtekening en dat was 16 juni 2005.

Dit is voor mij zowel financieel als emotioneel niet meer op te brengen, ik ben letterlijk en figuurlijk aan mijn einde.

Helaas moet ik ondervinden dat in een rechtsstaat niet altijd recht gesproken wordt.

Schijnbaar gaat deze rechtsstaat niet over mensen en gevoelens maar over geld en regels. Het is prachtig als mensen met autoriteit hun mond vol hebben met waarden en normen maar vervolgens in de uitvoering van beleid het tegenovergestelde bewerkstelligen.

Ik ben achttien jaar arbeidsongeschikt van 80 - 100%, inmiddels 56 jaar, wie wil nog een werknemer met een gat van 20 jaar in zijn cv, zonder specifieke bekwaamheden, los van het feit dat ik nog altijd denk niet te kunnen functioneren vanwege tijd en werkdruk.

Mijn nieuwe situatie zal na mijn wachtgeldregeling die over anderhalf jaar afloopt zo zijn dat er teveel geld zal zijn om te sterven en te weinig geld om van te leven.

In mijn brief van 30 april (niet opgenomen; N.o.) heb ik nogmaals om een antwoord gevraagd wat de sancties zijn bij het overtreden van wettelijke reglementen.

Als er wettelijk 17 weken staan voor een afhandeling van een bezwaarschrift, hoe het dan toch mogelijk is, ongestraft zo'n periode 59 weken te overlappen.

Wat zeggen hun wettelijke reglementen hierover.”

## **II. Beoordeling**

11. Ingevolge artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht (zie Achtergrond, onder 1.) dient een bestuursorgaan binnen zes weken - of als er een adviescommissie is ingesteld binnen tien weken - na de ontvangst van een bezwaarschrift op het daarin opgenomen bezwaar een beslissing te nemen. Die termijn kan met nog eens vier weken worden verdaagd, mits de belanghebbende daarover schriftelijk wordt geïnformeerd. Verder uitstel is alleen toegestaan indien de belanghebbende daarmee instemt.

De wetgever heeft voor het geval dat het bezwaar zich richt op een besluit dat is gebaseerd op een medische beoordeling een afwijkende regeling getroffen, door het bestuursorgaan een ruimere termijn voor het nemen van een beslissing te gunnen. In dat geval is die termijn ingevolge artikel 87d van de WAO (zie Achtergrond, onder 2.) zeventien weken, dan wel eenentwintig weken in het geval dat advies wordt gevraagd aan een deskundige die niet onder de verantwoordelijkheid van het bestuursorgaan werkt.

12. Verzoeker wendde zich op 1 februari 2005 tot de Nationale ombudsman, dat wil zeggen op een moment dat er ruim een jaar was verstreken sinds zijn bezwaarschrift op 7 januari 2004 bij het UWV was binnengekomen. De beslissing op het bezwaar is genomen op 16 juni 2005, dat wil zeggen bijna anderhalf jaar na de ontvangst van het bezwaarschrift bij het UWV. Pas na de hoorzitting van 18 augustus 2004 - ruim 32 weken na de ontvangst van het bezwaarschrift - concludeerde de medisch deskundige van het UWV dat een extern medisch advies nodig was. De externe deskundige heeft vervolgens op 30 mei 2005 zijn advies aan het UWV uitgebracht. Verzoeker heeft overigens het UWV op 1 september 2004 nadrukkelijk te kennen gegeven niet in te stemmen met een opschorting van de wettelijke termijn.

13. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden. Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat een bestuursorgaan bezwaarschriften in beginsel dient af te handelen binnen de daarvoor gestelde wettelijke termijn.

14. In de situatie van dit geval is duidelijk dat het UWV de termijn van 21 weken waarbinnen uiterlijk op verzoekers bezwaar had moeten zijn beslist, ruimschoots heeft overschreden. Het is aan een bestuursorgaan om de organisatie en het werkproces zodanig in te richten dat besluiten worden genomen binnen de termijn die de wetgever nog redelijk heeft geacht. In de situatie van dit geval is het UWV pas toegekomen aan de medische beoordeling op een moment dat de wettelijke termijn, die voor gevallen zoals deze al ruimer is gesteld, al was verstreken. Het UWV deelde mee bekend te zijn met de omstandigheid dat de wachttijden bij de ingeroepen extern medisch adviseur vijf tot zes maanden bedragen, maar dat deze toch is aangezocht vanwege de meerwaarde van zijn adviezen. Een efficiënte bedrijfsvoering brengt echter mee, dat ook met omstandigheden als deze rekening wordt gehouden bij de inrichting en planning van procedures, zodat het nemen van een besluit geen onnodige, vermijdbare vertraging oploopt. Uit niets is gebleken van extra inspanningen van het UWV om een beslissing binnen de wettelijke termijn te bewerkstelligen en het nadeel van een overschrijding voor de betrokkene zoveel mogelijk te beperken.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

15. Met betrekking tot de brief van het UWV van 27 augustus 2004, waarin verzoeker is gevraagd om zijn instemming met een verdere opschorting van de beslistermijn, wordt nog het volgende opgemerkt.

Het UWV deelde verzoeker in die brief mee, dat indien binnen de gestelde termijn geen reactie van hem was ontvangen, ervan zou worden uitgegaan dat een verdere opschorting van de termijn zijn instemming had. De conclusie die het UWV aldus verbindt aan het stilzwijgen van de belanghebbende voert te ver.

De wetgever heeft via artikel 7:10 van de Algemene wet bestuursrecht de behandeling van een bezwaarschrift aan een uiterste termijn verbonden om de rechtszekerheid van de bezwaarde te beschermen. Verder is in dat artikel bepaald dat verder uitstel van de beslissing op een bezwaar alleen mogelijk is, op voorwaarde dat de bezwaarde daarmee instemt. Een nadrukkelijke blijk van instemming maakt aannemelijk dat de bezwaarde beseft welke de gevolgen zijn en welke belangen daarmee voor hem zijn gemoeid.

Die instemming kan niet worden ontleend aan het enkele feit dat de bezwaarde niet binnen de door het bestuursorgaan gestelde termijn heeft gereageerd. Het gaat ook niet aan van de bezwaarde te verlangen dat hij nadrukkelijk bevestigt dat hij hecht aan een afhandeling van zijn bezwaar binnen de wettelijke termijn, uitsluitend om te voorkomen dat zijn stilzwijgen wordt uitgelegd als een instemming met verder uitstel.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen te Amsterdam, is gegrond, wegens schending van het vereiste van voortvarendheid.

## **Onderzoek**

Op 2 februari 2005 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Almere, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Heerlen

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 UWV verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Tijdens het onderzoek kregen het UWV en verzoeker de gelegenheid op de door ieder van hen verstrekte inlichtingen te reageren.

Tevens werd het UWV een aantal specifieke vragen gesteld.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Het Centraal Klachtenbureau van het UWV berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Verzoeker gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Informatieoverzicht

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

1. Het verzoekschrift van 1 februari 2005.
2. De brief van het UWV van 27 augustus 2004 met betrekking tot de behandeling van verzoekers bezwaarschrift.
3. De brief van het UWV van 7 september 2004 met betrekking tot de afhandeling van verzoekers klacht van 30 augustus 2004.
4. De brief van UWV van 7 september 2004 met betrekking tot het medisch onderzoek.
5. De reacties van het UWV van 7 maart en 12 april 2005 op verzoekers klacht.
6. Het besluit van het UWV van 16 juni 2005 op verzoekers bezwaarschrift.
7. Verzoekers brief van 30 juni 2005.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

1. Algemene wet bestuursrecht

Artikel 7:10

“1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.

2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn ongebruikt is verstreken.

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 87c



“In afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht beslist het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen binnen dertien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.”

#### Artikel 87d

“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.”