



# Rapport

**Datum: 10 september 2007**  
**Rapportnummer: 2007/189**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV) tot het moment dat hij zich tot de Nationale ombudsman richtte, nog geen besluit heeft genomen op zijn aanvraag voor een WAO-uitkering van 30 mei 2005.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Op 27 oktober 2005 zond verzoeker een brief naar het UWV. In deze brief klaagde verzoeker erover dat hij nog geen reactie had ontvangen op zijn aanvraag van 30 mei 2005 om een WAO-uitkering.

2. Op 24 november 2005 deelde het UWV naar aanleiding van de klacht mee, een onderzoek te hebben ingesteld. Uit dit onderzoek was gebleken dat het UWV de aanvraag had ontvangen. Aangezien verzoeker al bij het UWV bekend was, had het UWV het dossier bij een rechtsvoorganger van het UWV, te weten het GUO, opgevraagd omdat de ex-werkgever van verzoeker bij het GUO was aangesloten.

De betreffende dossierstukken bleken echter niet meer aanwezig te zijn. Daarom stuurde het UWV verzoeker een aantal formulieren met de vraag deze ingevuld retour te sturen. Na ontvangst van de gegevens zou het UWV de aanvraag verder in behandeling nemen.

Verder deelde het UWV mee dat de wettelijke termijn voor de afhandeling van de aanvraag 13 weken bedraagt en verlengd kan worden met 26 weken. Het UWV achtte de klacht van verzoeker ongegrond.

3. Op 24 november 2006 ontving de Nationale ombudsman een brief van verzoeker. In deze brief klaagde verzoeker erover dat hij, ondanks het verstrijken van de wettelijke termijnen die het UWV zelf had meegedeeld, nog steeds geen reactie had ontvangen.

4. Naar aanleiding van verzoekers brief nam een medewerker van de Nationale ombudsman telefonisch contact op met het UWV en legde de klacht van verzoeker voor.

5. Op 29 november 2006 deelde het UWV mee dat er nog geen beslissing op de aanvraag voor een WAO-uitkering was genomen. Verder gaf het UWV een nadere uitleg waarom er nog geen besluit was genomen. Het UWV deelde daarover het volgende mee.

In mei 1990 had verzoeker zich ziek gemeld. Verzoeker werkte toen als slager en was op grond hiervan verzekerd via het GUO.

Acht maanden na de ziekmelding had een medisch onderzoek plaatsgevonden. Op grond van dit onderzoek was vastgesteld dat verzoeker nog arbeidsongeschikt was, maar dat

verzoeker naar alle waarschijnlijkheid voor het einde van de wachttijd volledig hersteld zou zijn. Verder had het UWV verzoeker toestemming gegeven om met vakantie naar Marokko te gaan.

Verzoeker was vervolgens niet meer teruggekeerd naar Nederland. Gevolg hiervan was dat niet kon worden vastgesteld of verzoeker ook voor het verstrijken van de maximale Ziektewetperiode van één jaar hersteld zou zijn. De Ziektewet-uitkering werd wel voor 52 weken uitbetaald.

In verband met verzoekers verblijf in Marokko en het feit dat er geen aanvraag voor een WAO-uitkering was ontvangen, heeft het GUO niet beoordeeld of verzoeker mogelijk recht had op een WAO-uitkering.

Vervolgens ontving het toenmalige GUO in 1996 van verzoeker het verzoek om alsnog zijn WAO-rechten te beoordelen. Naar aanleiding van dit verzoek startte het GUO een onderzoek. Mogelijk wegens communicatieproblemen met de Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) in Marokko, was dit onderzoek nooit afgerond. Hierdoor belandde op enig moment de aanvraag voor een WAO-uitkering in het archief waar het vervolgens jaren bleef liggen.

Naar aanleiding van een eerdere klacht van verzoeker, had het UWV verzoeker geadviseerd contact op te nemen met de CNSS met het verzoek om zijn WAO-aanvraag te verzorgen. Verzoeker had hieraan gevolg gegeven. De afdeling Buitenland van het UWV ontving het ingevulde aanvraagformulier op 30 mei 2005. Aangezien een besluit uitbleef, had verzoeker op 27 oktober 2005 een klacht ingediend bij de afdeling Buitenland van het UWV.

Daarna had het, aldus het UWV, geruime tijd geduurd voordat bovenstaande voorgeschiedenis kon worden achterhaald. Naar aanleiding van de bij de Nationale ombudsman ingediende klacht, verzocht het UWV de verzekeringsarts om alsnog de arbeidsongeschiktheid van verzoeker per einde wachttijd, zijnde mei 1991, vast te stellen.

Het UWV deelde verder mee dat als na medisch en eventueel arbeidskundig onderzoek blijkt dat er sprake is van (gehele of gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid, het belangrijk is om het verloop van deze arbeidsongeschiktheid door de jaren heen te beoordelen. De verzekeringsarts kan dit echter niet vanuit Nederland beoordelen. Het onderzoek zou dus in Marokko moeten plaatsvinden door het CNSS. Het UWV wees erop dat de communicatie met de CNSS uiterst moeizaam verloopt en dat het UWV alleen een beperkt aantal keren per jaar een aantal dossiers aan de CNSS mag voorleggen. Daardoor zou het twee tot drie maanden kunnen duren voordat de verzekeringsarts een rapport ontvangt. Het UWV voegde daar nog aan toe dat in het gunstigste geval het rapport voldoende informatie bevat om de beslissing over de WAO-uitkering te kunnen nemen. Waarschijnlijker is echter dat er aanvullingen op het rapport moeten komen. Voordat de

aanvullingen zijn gemaakt kan er ook weer enige tijd overheen gaan.

Naast het medisch onderzoek moet ook worden uitgezocht waar verzoeker de afgelopen jaren van heeft geleefd. Als blijkt dat verzoeker gedurende bepaalde perioden heeft gewerkt, zal dit van belang zijn voor de vaststelling van de WAO-uitkering. Het UWV schatte in dat dit onderzoek ook enige maanden kan duren.

Ten slotte deelde het UWV mee dat wanneer na de diverse onderzoeken zou blijken dat verzoeker alsnog aanspraak kan maken op een WAO-uitkering, het er dan op lijkt dat de betaling van een uitkering een jaar voorafgaand aan de datum van de aanvraag kan beginnen. De eerste aanvraag dateert uit 1996 en is formeel nooit afgewikkeld. Hierdoor kan een eventuele betaling tot 1995 teruggaan.

6. Daarna zijn er diverse telefoongesprekken gevoerd tussen een medewerker van de Nationale ombudsman en het UWV om te achterhalen welke afspraken het UWV met de CNSS heeft gemaakt en om verzoekers dossier in maart aan de CNSS doorgestuurd te krijgen dan wel om verzoeker in Nederland te laten keuren. Omdat de gewenste informatie van het UWV uitbleef, stelde de Nationale ombudsman op 20 februari 2007 schriftelijke vragen aan de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over de gemaakte afspraken en de evaluatie van de resultaten van die afspraken.

7. Op 13 april 2007 ontving de Nationale ombudsman de reactie van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. In deze brief bevestigde de minister, kort samengevat, dat het UWV specifieke afspraken heeft gemaakt over het aantal zaken dat het UWV per keer en op vastgestelde data aan de CNSS mag doorsturen. De oorzaak hiervan is de hoge werkdruk bij de artsen van de CNSS en het feit dat er alleen twee artsen beschikbaar zijn voor de uitvoering van de Nederlandse verzoeken. Waar nodig en mogelijk roept het UWV de betrokken persoon op om in Nederland te worden gekeurd.

Zodra de CNSS in een bepaalde maand keuringen verricht, worden de resultaten van deze keuringen in principe enkele weken daarna naar Nederland gestuurd. Evaluatie van de tot op heden verrichte keuringen door de CNSS wijzen erop dat de CNSS binnen een paar weken nadat een keuring is verricht, het rapport opmaakt en naar het UWV verstuurt.

Wel komt het voor dat naar aanleiding van de bevindingen van de CNSS, nog een nader onderzoek door het UWV moet worden verricht. In een dergelijke situatie kan een verzoeker alsnog naar Nederland worden opgeroepen voor een onderzoek door een externe deskundige en/of een onderzoek door een verzekeringsarts van het UWV. Als dit het geval is zal de procedure langer duren.

Als een onderzoek door de CNSS, in tegenstelling tot het voorgaande, toch langer duurt dan kunnen hierover op regeringsniveau afspraken worden gemaakt. Op dit moment ziet de regering echter, op grond van de huidige informatie en resultaten over de verrichte

keuringen, geen reden om de afspraken met de CNSS bij te stellen of aan te scherpen.

Voor de volledigheid is de brief als bijlage bij dit rapport gevoegd.

8. Op 16 april 2007 deelde het UWV vervolgens aan de Nationale ombudsman mee dat de zaak geen prioriteit genoot bij de behandelende medewerker van de afdeling Buitenland in verband met de hoge werkdruk. Verwezen werd naar een manager indien de zaak alsnog met spoed moest worden behandeld.

Op 17 april 2007 deelde het UWV mee dat het dossier met spoed aan een claimbehandelaar was voorgelegd. Na onderzoek en het raadplegen van een arts zou nagegaan worden of verzoeker alsnog in Nederland gekeurd kon worden.

Op 2 mei 2007 berichtte het UWV dat in de maand juni weer een aantal nieuwe onderzoeken bij de CNSS kon worden aangevraagd. Het dossier van verzoeker kon nog aan de lijst van onderzoeken worden toegevoegd. Aangezien het hoogstwaarschijnlijk sneller zou gaan om voor juni een onderzoek in Marokko te plannen dan verzoeker uit te nodigen om naar Nederland te komen voor een medisch onderzoek, besloot het UWV het onderzoek alsnog door de CNSS in Marokko te laten uitvoeren .

Vervolgens deelde het UWV op 8 juni 2006 mee dat het niet meer mogelijk bleek om verzoekers dossiers bij de CNSS aan te melden voor het verrichten van een medisch onderzoek. Het aantal gevraagde onderzoeken bleek de capaciteit van de CNSS te overschrijden. Het was aan de CNSS om aan te geven wanneer opnieuw onderzoeken konden worden aangevraagd.

Het UWV zou nagaan of het beter zou zijn om verzoeker alsnog in Nederland een keuring te laten ondergaan. In dit verband beloofde de afdeling Buitenland, na aandringen van de Nationale ombudsman, om op 13 juni 2007 een brief aan verzoeker te schrijven met de vraag of hij bereid is de keuring in Nederland te ondergaan.

## **II. Beoordeling**

9. Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat bestuursorganen slagvaardig en met voldoende snelheid optreden.

10. Verzoeker diende in mei 2005 een (nieuwe) aanvraag in bij de afdeling Buitenland van het UWV. Omdat het UWV verzoeker niet informeerde over de voortgang, diende verzoeker op 27 oktober 2005 een klacht in bij het UWV. Het UWV reageerde met de brief van 24 november 2005 op de klacht. In deze brief deelde het UWV aan verzoeker mee dat de termijn voor de afhandeling 13 weken bedroeg en indien nodig kon worden verlengd met 26 weken. Deze informatie was overigens niet juist omdat vanaf 2005 er een redelijke termijn van maximaal acht weken geldt in plaats van dertien weken (zie Achtergrond). Het UWV had uiterlijk in januari 2006 een besluit op de aanvraag dienen te nemen. Aangezien

enige berichtgeving van het UWV uitbleef, schakelde verzoeker op 17 november 2006 de Nationale ombudsman in. Uit de reactie van het UWV kan worden afgeleid dat na de brief van 24 november 2005 de afdeling Buitenland van het UWV geen relevante actie meer heeft ondernomen. Ook nadat de Nationale ombudsman een onderzoek instelde, heeft de afdeling Buitenland geen voortvarendheid betracht bij het behandelen van de zaak omdat deze geen prioriteit genoot. Dit heeft tot gevolg dat op dit moment, ruim twee jaar nadat verzoeker opnieuw een aanvraag had ingediend voor een WAO-uitkering, het UWV nog steeds geen beslissing op de aanvraag heeft genomen. Integendeel, verzoeker moet zelfs nog worden gekeurd. Het UWV heeft de beslistermijn, zoals deze in artikel 86b van de WAO is vastgelegd, zonder gerechtvaardigde reden ruimschoots overschreden. Weliswaar kan, indien een medisch onderzoek door de CNSS moet worden verricht, het nemen van een besluit een paar weken vertraging oplopen, maar de wetgever heeft hierin voorzien. Immers, op het moment dat het UWV een besluit moet nemen op een WAO-aanvraag en informatie is gevraagd aan een instantie buiten Nederland, kan de termijn met maximaal zes maanden worden verlengd (zie Achtergrond).

Het UWV heeft verder niet alleen de in acht te nemen termijnen met voeten getreden maar heeft ook nagelaten verzoeker op de hoogte te houden. Het vorenstaande geeft aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Overigens heeft het UWV wel te kennen gegeven dat, indien verzoeker na de keuring alsnog een WAO-uitkering toegekend krijgt, deze tot 1995 kan teruggaan. De eerste aanvraag om een WAO-uitkering dateert uit 1996 en formeel is deze aanvraag nooit door het UWV afgewikkeld.

## **Conclusie**

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

aanbeveling

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven er zorg voor te dragen dat alsnog binnen twee maanden een beslissing wordt genomen op verzoekers aanvraag.

## **Onderzoek**

Op 24 november 2006 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 17 november 2006, van de heer A. te Marokko, met een klacht over een gedraging van het

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam.

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

In het kader van het onderzoek werd het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen verzocht op de klacht te reageren.

Tevens werd de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid een aantal specifieke vragen gesteld.

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

De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid berichtte dat het verslag hem geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen.

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

Informatieoverzicht

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

Verzoekers klachtbrief van 27 oktober 2005.

Reactie van het UWV van 24 november 2005.

Verzoekers verzoekschrift van 17 november 2006.

Reactie van het UWV van 29 november 2006.

Diverse telefoongesprekken met het UWV.

Brief van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van 13 april 2007.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wet van 18 februari 1966, Stb. 84, zoals deze wet laatstelijk is gewijzigd bij de Wet van 14 december 2006, Stb. 682)

Artikel 86b (voorheen artikel 86a)

“1. Onverminderd artikel 87, worden de beschikkingen op grond van deze wet en de daarop berustende bepalingen gegeven binnen een redelijke termijn na ontvangst van de aanvraag.

2. De redelijke termijn is in ieder geval verstreken wanneer binnen acht weken na ontvangst van de aanvraag geen beschikking is gegeven, noch een kennisgeving als bedoeld in het derde lid of vierde lid is gedaan.

3. Indien een beschikking niet binnen de termijn van acht weken kan worden gegeven, wordt die termijn met een redelijke termijn verlengd en wordt de aanvragen daarvan schriftelijk in kennis gesteld.

4. Indien in verband met het geven van een beschikking als bedoeld in het eerste lid informatie is gevraagd aan een persoon of instantie buiten Nederland en om die reden beschikking niet binnen acht weken gegeven kan worden, wordt die termijn verlengd met ten hoogste zes maanden en wordt de aanvrager van deze verlenging schriftelijk in kennis gesteld.”