



# Rapport

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat:

het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam (UWV) minder dan vijf werkuren voorafgaand aan de behandeling ter zitting van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) d.d. 28 maart 2007 de beslissing op bezwaar van 7 februari 2003 heeft ingetrokken. Het UWV merkte daarbij op dat, mede gelet op het feit dat de beslissing door de rechtbank (bij uitspraak van 7 februari 2005) in stand was gelaten, niet eerder was ingezien dat de beslissing niet juist was;

het UWV op 27 maart 2007 geen begeleidende brief (waarin de nieuwe beslissing op bezwaar was verwoord), maar slechts een kopie van de brief van het UWV aan de CRvB heeft gefaxt;

het UWV telefonisch en per fax niet bereikbaar was, zoals uit diverse faxresultaten van verzoekers gemachtigde blijkt;

het UWV ondanks meerdere verzoeken, nog steeds geen herberekening van verzoekers WAO-uitkering heeft overgelegd;

een medewerkster van het UWV op 14 mei 2007, ondanks het verzoek van de secretaresse van verzoekers gemachtigde, weigerde haar naam telefonisch bekend te maken en;

dezelfde medewerkster van het UWV, ondanks de mededeling van voormelde secretaresse dat verzoeker (vrijwel) geen Nederlands leest en zeker niet in staat zou zijn de herberekening op juistheid te beoordelen, desgevraagd meedeelde dat de specificatie en herberekening van de WAO-uitkering niet naar verzoekers gemachtigde maar alleen naar verzoeker zou worden gestuurd. De medewerker van het UWV gaf daarbij aan dat het UWV, gezien de beëindiging van de procedure, niet meer met verzoekers gemachtigde maar alleen met verzoeker te maken had.

## Beoordeling

Algemeen

### I. Bevindingen

1. Het UWV wijzigde verzoekers arbeidsongeschiktheidspercentage bij besluit van 12 juli 2002 van 80-100% naar 15-25% per 1 augustus 2002. Verzoeker maakte daartegen op 24 oktober 2002 bezwaar. Het UWV verklaarde zijn bezwaarschrift bij besluit van 7 februari 2003 ongegrond. Daartegen tekende verzoeker bij brief van 14 maart 2003 beroep aan bij de rechtbank Amsterdam. De rechtbank Amsterdam verklaarde het beroep bij uitspraak

van 7 februari 2005 ongegrond. Tegen deze uitspraak ging verzoeker bij schrijven van 22 maart 2005 in hoger beroep bij de Centrale Raad van Beroep (CRvB). In hoger beroep voerde verzoeker naast medische ook arbeidskundige gronden aan, namelijk dat een aantal geduide functies niet voldeed gelet op het vereiste opleidingsniveau. Het UWV ontving verzoekers hoger beroepschrift op 12 mei 2005 via de CRvB. Het UWV verzond op 24 juni 2005 het verweerschrift naar de CRvB. De CRvB maakte op 20 februari 2007 de zittingsdatum bekend. Het UWV besloot op 27 maart 2007, een dag voor de zitting van de CRvB, de beslissing op bezwaar van 7 februari 2003 in te trekken. Het UWV had ten onrechte de functie inpakker/vouwer geduid, omdat verzoeker niet voldeed aan het opleidingsniveau van de geduide functie. Omdat er verder onvoldoende functies konden worden geduid, verklaarde het UWV het bezwaar gegrond. Het UWV besloot dat verzoeker met ingang van 1 augustus 2002 onveranderd recht had op een WAO-uitkering naar de arbeidsongeschiktheidsklasse 80-100%. De CRvB behandelde de zaak op 28 maart 2007 ter zitting en deed op 9 mei 2007 uitspraak. De CRvB verklaarde het hoger beroep niet-ontvankelijk, omdat er geen procesbelang meer was.

2. Verzoeker diende op 8 augustus 2007 een klacht in bij de Nationale ombudsman over de handelwijze van het UWV tijdens de intrekking van het besluit en de uitvoering van het nieuwe besluit. De Nationale ombudsman legde de klacht op 3 september 2007 voor aan het UWV.

3. Het UWV reageerde op 13 september 2007 als volgt op verzoekers klacht.

Ten aanzien van het eerste klachtonderdeel

Bij de voorbereiding van de zitting van de CRvB d.d. 28 maart 2007 constateerde het UWV dat er onvoldoende functies konden worden geduid. Op de valreep deed het UWV daarom alsnog een beslissing op bezwaar uit, waarin alsnog volledig aan verzoekers bezwaren werd tegemoet gekomen. Dit was volgens het UWV inderdaad rijkelijk laat en betreurenswaardig, maar niet onbegrijpelijk. De verklaring daarvoor was dat, gelet op de uitspraak van de rechtbank, het UWV ervan uitging dat de beslissing op bezwaar correct was. In zo'n geval komt het dossier meestal pas kort voor de zitting van de CRvB weer "uit de kast". Het UWV achtte dit klachtonderdeel niet gegrond.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel

Op 27 maart 2007, de dag voor de zitting, deelde het UWV zowel aan de CRvB als aan verzoekers gemachtigde per fax mee dat alsnog per 1 augustus 2002 recht bestaat op een WAO-uitkering naar de arbeidsongeschiktheidsklasse van 80-100% en dat er een nieuwe beslissing op bezwaar zou volgen. Aan verzoekers gemachtigde faxte het UWV een afschrift van de brief naar de CRvB. Verzoekers gemachtigde ontving de beslissing zonder begeleidende brief. Gezien verzoekers spoedeisend belang achtte het UWV deze praktische aanpak verdedigbaar. Het UWV onthield zich verder van een oordeel op dit

punt.

Ten aanzien van het derde klachtonderdeel

Het UWV liet weten dat het probleem van de slechte bereikbaarheid waarschijnlijk was ontstaan doordat de opsteller van de nieuwe beslissing op bezwaar, vermoedelijk in de haast, zijn telefoonnummer als faxnummer in de beslissing op bezwaar had vermeld. Daarnaast was er een algemeen probleem met de telefonische bereikbaarheid van de afdeling Bezwaar en Beroep. De afdeling B&B zou overigens nu weer rechtstreeks bereikbaar zijn. Voorheen hadden de medewerkers van UWV Telefoon wel de instructie om professionele gemachtigden op verzoek door te verbinden. Helaas ging dat niet altijd goed. Het UWV achtte dit klachtonderdeel gegrond.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel

Op 30 mei 2007 stuurde het UWV aan verzoeker de herberekeningen en de declaratie van de Dienst Werk en Inkomen van de gemeente Amsterdam. Het UWV stuurde op 7 september 2007 kopieën aan verzoekers gemachtigde. Het UWV achtte dit klachtonderdeel niet gegrond.

Ten aanzien van het vijfde klachtonderdeel

Het UWV kon niet meer achterhalen welke medewerkster van het UWV op 14 mei 2007 haar naam niet wilde noemen. Het UWV acht het vanzelfsprekend dat medewerkers hun naam noemen bij telefonische contacten. Het UWV betreurde het dat de medewerkster haar naam niet wilde noemen. Het UWV vond dat zij dat wel had moeten doen. Voor deze gang van zaken bood het UWV excuses aan en achtte dit klachtonderdeel gegrond.

Ten aanzien van het zesde klachtonderdeel

Het UWV betreurde het dat de medewerkster van het UWV op 14 mei 2007 weigerde een specificatie en herberekening van de WAO-uitkering naar verzoekers gemachtigde te sturen. Het UWV merkte op dat gevolg had moeten worden gegeven aan het verzoek van verzoekers gemachtigde. De motivering om dit niet te doen was onjuist. Voor de gang van zaken en het ongemak dat verzoeker en zijn gemachtigde hiervan ondervonden, bood het UWV excuses aan. Ook dit klachtonderdeel achtte het UWV gegrond.

Voorts faxte het UWV op 13 september 2007 stukken waaruit bleek dat het UWV de herberekening en specificatie op 30 mei 2007 naar verzoeker stuurde en op 7 september 2007 naar verzoekers gemachtigde.

4. Op 20 september 2007 stelde de Nationale ombudsman nadere vragen aan het UWV. Het UWV reageerde op 28 september 2007.

Het UWV gaf desgevraagd aan dat verzoekers hoger beroepschrift op 12 mei 2005 via de CRvB werd ontvangen. Dit beroepschrift betrof een zogenoemd sauverend beroepschrift, waarbij overigens wel gemotiveerde beroepsgronden werden aangevoerd.

Het UWV verzond op 24 juni 2005 het verweerschrift aan de CRvB. Op de vraag waarom bij de voorbereiding van het verweerschrift niet duidelijk was geworden dat het bestreden besluit van 7 februari 2003 moest worden ingetrokken, antwoordde het UWV het volgende. Bij de voorbereiding van het verweerschrift werd expliciet aandacht besteed aan het opleidingsniveau van de als passend geduide functies. Na verkregen advies van de bezwaarbeidsdeskundige was het UWV van mening dat deze functies de rechterlijke toets konden doorstaan.

De vraag op welke data stukken of gegevens waren uitgewisseld beantwoordde het UWV als volgt. Op 1 augustus 2005 vroeg de CRvB het UWV om aan te geven of de uitspraken van de CRvB van 9 november 2004 aanleiding gaven om de beslissing van een nadere motivering te voorzien. Op 16 augustus 2005 stuurde het UWV de CRvB een arbeidskundige rapportage met een nadere motivering. Op 9 februari 2007 verzocht de CRvB het UWV om toezending van het rapport van de bezwaarbeidsdeskundige van 15 november 2004. Op 14 februari 2007 gaf het UWV hieraan gevolg.

Desgevraagd deelde het UWV mee dat de CRvB op 20 februari 2007 de datum van de zitting bekend maakte.

De vraag wanneer en op welke wijze de destijds betrokken medewerker van de afdeling Bezwaar & Beroep de zitting had voorbereid en/of het dossier had bestudeerd, beantwoordde het UWV als volgt. Na het bekend worden van de zittingsdatum werd het dossier toebedeeld aan de zittingsvertegenwoordiger van die dag. De zittingsvertegenwoordiger had tot aan de dag van de zitting de tijd om zich voor te bereiden en het dossier te bestuderen. Exacte data wanneer het dossier was bestudeerd/voorbereid waren niet bekend. De bestudering van het dossier bestond uit het doorlezen van alle processtukken en beoordelen of het bestreden besluit de rechterlijke toets van de CRvB kon doorstaan, mede gelet op de tot dan ontwikkelde jurisprudentie.

Het UWV liet desgevraagd weten dat de betrokken medewerker op 26 of 27 maart 2007 tot de conclusie kwam dat het bestreden besluit moest worden ingetrokken.

De vraag waarom deze medewerker niet eerder tot deze conclusie was gekomen, mede gelet op het door het UWV erkende spoedeisende belang van verzekerde, beantwoordde het UWV als volgt. Bij de voorbereiding van de zitting en de bestudering van het dossier kwam de zittingsvertegenwoordiger, anders dan voorheen, tot het inzicht dat van de als passend geduide functies de functie van inpakker/vouwer niet passend was, omdat deze functie niet voldeed aan verzoekers opleidingsniveau. Het aanvankelijk ingenomen standpunt van het UWV kwam daarmee te vervallen. Er konden vervolgens geen andere passende functies worden geduid. Het besluit van 7 februari 2003 voldeed derhalve niet aan de gestelde eisen en werd ingetrokken.

5. Op 9 oktober 2007 stelde de Nationale ombudsman nadere vragen aan het UWV. Het UWV reageerde op 18 oktober 2007.

Op de vraag wanneer verzoekers opleidingsniveau bekend was bij het UWV deelde het UWV het volgende mee. In de rapportage van de arbeidskundige van 2 december 1999 werd verzoekers opleidingsniveau vastgesteld op niveau 1 (lager onderwijs + rijbewijs).

De vraag waarom UWV niet al in juni 2005 had onderkend dat de functie inpakker/vouwer niet passend was beantwoordde het UWV als volgt. Aan de procedure bij de CRvB waren een bezwaar- en een beroepsprocedure voorafgegaan. In deze procedures besteedde het UWV diverse malen aandacht aan de passendheid van de geduide functies. Telkens gaf het UWV (gemotiveerd) aan waarom de functies als passend waren aan te merken. De verschillende medewerkers die het dossier behandelden, hadden helaas niet onderkend dat voor de functie van inpakker/vouwer als opleidingseis werd gesteld VBO- of MAVO-niveau. Pas bij de voorbereiding van de zaak voor de zitting bij de CRvB onderkende het UWV deze omissie en beoordeelde vervolgens de consequenties. De CRvB is hier in de jurisprudentie zeer duidelijk in. Wanneer een betrokkene niet over de gevraagde opleidingseis beschikt, kan een functie niet als passend worden beschouwd, aldus het UWV.

Desgevraagd deelde het UWV mee dat verzoeker in bezwaar noch in beroep bij de rechtbank arbeidskundige grieven had aangevoerd inzake het opleidingsniveau van de geduide functies.

Het UWV gaf aan dat de zaak tussen 16 augustus 2005 en 14 februari 2007 stil lag in afwachting van berichten van de CRvB.

Voorts deelde het UWV mee dat alle nabetalingen aan verzoeker inmiddels gerealiseerd waren.

6. De Nationale ombudsman stelde op 24 september 2007 nadere vragen aan verzoeker. Verzoeker reageerde op 22 oktober 2007 als volgt daarop.

Op 22 maart 2005 diende verzoeker tegen de uitspraak van de rechtbank van 7 februari 2005 een hoger beroepschrift in bij de CRvB. Dit betrof een gemotiveerd beroepschrift. Verzoeker deelde desgevraagd mee dat hij zowel bij de rechtbank als bij de CRvB arbeidskundige beroepsgronden (met betrekking tot de geduide functies) had aangevoerd. Op 27 juni 2005 ontving verzoeker het verweerschrift van het UWV.

De vraag wanneer er in hoger beroep stukken en/of gegevens waren uitgewisseld, beantwoordde verzoeker als volgt. Op 22 maart 2005 werd hoger beroep ingesteld bij de CRvB. Op 1 april 2005 bevestigde de CRvB de ontvangst van dit beroepschrift. Op 1 augustus 2005 stuurde de CRvB een brief aan UWV. Op 17 augustus 2005 werd het nadere rapport van de arbeidsdeskundige ontvangen. Op 15 februari 2007 ontving verzoeker via de CRvB het rapport van de bezwaararbeidsdeskundige van 15 april 2004. Op 28 maart 2007 vond de behandeling van het hoger beroep ter zitting plaats.

Voorts liet verzoeker weten dat hij de mening van het UWV niet deelde dat het eerste klachtonderdeel ongegrond was. Daartoe gaf hij aan dat de oproep voor de zitting door de CRvB op 20 februari 2007 plaatsvond. Het bevreedde verzoeker dat het dossier pas op de dag voorafgaand aan de zitting bestudeerd werd.

Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel wees verzoeker erop dat het UWV zonder enig nader bericht aan hem een kopie van de brief aan de CRvB stuurde. Het ontging hem geheel waarom het UWV geen telefonisch contact met verzoekers gemachtigde of diens kantoor kon opnemen met de aankondiging dat de zaak werd ingetrokken en dat de faxbrief aan de CRvB aan verzoekers gemachtigde zou worden toegezonden. Naar de opvatting van verzoeker was dit niet professioneel en paste dit niet bij een organisatie als het UWV.

Met betrekking tot het derde klachtonderdeel inzake de slechte bereikbaarheid van het UWV merkte verzoeker het volgende op. Verzoeker hoopt dat de nieuwe werkwijze (directe telefonische contacten met de afdeling Bezwaar & Beroep) nieuwe problemen, ook voor anderen, zou voorkomen.

Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel inzake het uitblijven van een herberekening liet verzoeker het volgende weten. Op 28 maart 2007 werd de herziene beslissing op bezwaar genomen. De herberekening omtrent de uitvoering van de beschikking en de duur daarvan zou plaatsvinden binnen drie weken na de datum van de beslissing. Vaststaat dat dat pas plaatsvond bij brief van 30 mei 2007 en derhalve zes weken na de datum van de beslissing, aldus verzoeker.

Verzoeker was het verder geheel eens met de gegrondverklaring van de laatste twee klachtonderdelen inzake de weigering door een medewerkster van het UWV om haar naam te noemen en om de herberekening ook naar verzoekers gemachtigde te sturen.

7. De Nationale ombudsman verzocht verzoeker op 12 december 2007 stukken te overleggen. Verzoeker verstrekte op 20 december 2007 de volgende stukken:

het primaire besluit van het UWV van 12 juli 2002, waarbij verzoekers arbeidsongeschiktheidspercentage per 1 augustus 2002 werd gewijzigd van 80-100% naar 15-25%;

het bezwaarschrift van 22 oktober 2002, waarin alleen medische gronden werden aangevoerd;

de beslissing op bezwaar van het UWV van 7 februari 2003, waarbij verzoekers bezwaar ongegrond werd verklaard;

de rapportage van de bezwaarverzekeringsarts van 11 december 2002;

het beroepschrift van 14 maart 2003, waarin alleen medische gronden werden aangevoerd;

de uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 7 februari 2005, waarbij de rechtbank het beroep ongegrond verklaarde en, hoewel verzoeker geen arbeidskundige gronden had aangevoerd, ambtshalve de arbeidskundige aspecten van de beslissing op bezwaar beoordeelde;

het hoger beroepschrift van 22 maart 2005, waarbij verzoeker naast medische ook arbeidskundige gronden aanvoerde, namelijk dat een aantal geduide functies niet voldeed gelet op het vereiste opleidingsniveau;

de herziene beslissing op bezwaar van het UWV van 28 maart 2007, die het UWV op 27 maart 2007 naar verzoekers gemachtigde faxte en waarbij het UWV de beslissing op bezwaar introk en verzoekers bezwaar gegrond verklaarde.

## **II. Beoordeling**

Inzake het eerste klachtonderdeel dat het UWV minder dan vijf werkuren voor de zitting van 28 maart 2007 de beslissing op bezwaar heeft ingetrokken

8. Het UWV stelt zich op het standpunt dat het rijkelijk laat was om de beslissing op bezwaar zo kort voor de zitting in te trekken en noemt dit betreuenswaardig, maar niet onbegrijpelijk. Daartoe heeft het UWV toegelicht dat het UWV, gelet op de uitspraak van de rechtbank, ervan is uitgegaan dat de beslissing op bezwaar correct was. Volgens het UWV komt het dossier in zo'n geval meestal pas kort voor de zitting van de CRvB weer uit de kast. Het UWV heeft aangegeven dat het dossier wordt toebedeeld aan de zittingsvertegenwoordiger zodra de zittingsdatum bekend is. De zittingsvertegenwoordiger heeft vervolgens tot aan de dag van de zitting de tijd om zich voor te bereiden en het dossier te



bestuderen. Het UWV heeft voorts laten weten op 26 of 27 maart 2007 tot de conclusie te zijn gekomen dat het bestreden besluit niet juist was, omdat de functie inpakker/vouwer gelet op het vereiste opleidingsniveau niet had kunnen worden geduid.

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

Het vereiste van voortvarendheid impliceert dat de overheid binnen een redelijke termijn handelt. Wat een redelijke termijn is, hangt af van het betreffende overheidsoptreden en de omstandigheden van het geval.

10. Allereerst merkt de Nationale ombudsman op dat, hoewel verzoekers opleidingsniveau reeds in 1999 bij het UWV bekend was en het UWV reeds om die reden bij het nemen van het primaire besluit had kunnen inzien dat de functie inpakker/vouwer gelet op het vereiste opleidingsniveau niet had kunnen worden geduid, thans niet kan worden geoordeeld of het UWV eerder dan in hoger beroep tot de conclusie had moeten komen dat het bestreden besluit onjuist was. Immers, de rechtbank heeft, ondanks een ambtshalve beoordeling van de arbeidskundige aspecten van het bestreden besluit, het besluit bij (onherroepelijke) uitspraak van 7 februari 2005 in stand gelaten. Daarbij wordt overigens ook in aanmerking genomen dat, behoudens de verantwoordelijkheid van het UWV om gedurende de bezwaar- en beroepsprocedure steeds op adequate wijze te beoordelen of een bestreden besluit al dan niet juist is, verzoeker pas in hoger beroep arbeidskundige grieven heeft aangevoerd.

11. De vraag die hier ter beoordeling voorligt is of het UWV tijdens de hoger beroepsprocedure het vereiste van voortvarendheid heeft geschonden door minder dan vijf werkuren voor de zitting van de CRvB het bestreden besluit in te trekken.

De Nationale ombudsman beantwoordt deze vraag bevestigend. Daartoe neemt de Nationale ombudsman het volgende in aanmerking. Het UWV heeft op 27 maart 2007 het bestreden besluit ingetrokken, omdat ten onrechte de functie inpakker/vouwer was geduid. Verzoeker voldeed namelijk niet aan het opleidingsniveau van de geduide functie. Omdat verder onvoldoende functies konden worden geduid, heeft het UWV het bezwaar gegrond verklaard. Bij hoger beroepschrift van 22 maart 2005, dat het UWV op 12 mei 2005 via de CRvB had ontvangen, had verzoeker echter al aangevoerd dat een aantal door het UWV geduide functies niet voldeed gelet op het vereiste opleidingsniveau. Gelet hierop is de Nationale ombudsman van oordeel dat het UWV reeds na ontvangst van het hoger beroepschrift en tijdens het opstellen van het verweerschrift van 24 juni 2005 tot de conclusie had kunnen komen dat het bestreden besluit moest worden ingetrokken, omdat de functie inpakker/vouwer gezien het opleidingsniveau ten onrechte was geduid en er verder onvoldoende functies konden worden geduid. Daartoe acht de Nationale

ombudsman van belang dat, wanneer het opleidingsniveau vaststaat, de vraag of iemand voldoet aan het opleidingsniveau van een geduide functie relatief eenvoudig kan worden beantwoord. Voorts wordt van belang geacht dat het UWV heeft aangegeven dat uit jurisprudentie van de CRvB duidelijk blijkt dat wanneer een betrokkene niet over de gevraagde opleidingseis beschikt, een functie niet als passend kan worden beschouwd. Door het bestreden besluit op 27 maart 2007 in te trekken, heeft het UWV naar het oordeel van de Nationale ombudsman het vereiste van voortvarendheid geschonden.

De Nationale ombudsman acht verder van belang dat, nu de CRvB de zittingsdatum op 20 februari 2007 bekend heeft gemaakt, de zittingsvertegenwoordiger van het UWV vanaf dat moment tot aan de dag van de zitting, in dit geval 28 maart 2007, de tijd had om zich voor te bereiden en het dossier te bestuderen. Het is dan, zoals het UWV ook heeft toegegeven, rijkelijk laat en mede uit proceseconomisch oogpunt geenszins redelijk dat het bestreden besluit minder dan vijf werkuren voor de zitting is ingetrokken. De Nationale ombudsman kan zich dan ook voorstellen dat zowel verzoeker(s gemachtigde) als de CRvB door deze handelwijze van het UWV onnodig (veel) tijd heeft gestoken in de voorbereiding van de zitting.

De Nationale ombudsman is voorts niet gebleken van zwaarwegende omstandigheden, waardoor de late intrekking door het UWV toch behoorlijk kan zijn.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

Inzake het tweede klachtonderdeel dat het UWV op 27 maart 2007 geen begeleidende brief, maar slechts een kopie van de brief van het UWV aan de CRvB heeft gefaxt

12. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien.

Dat betekent in dit geval dat bij toezending van een nieuwe beslissing de dag vóór een zitting gewaarborgd of gecontroleerd wordt door de verzender van die beslissing dat die goed is ontvangen door de gemachtigde van de andere procespartij.

13. De Nationale ombudsman stelt vast dat verzoekers gemachtigde op 27 maart 2007 per fax de herziene beslissing op bezwaar van het UWV van 28 maart 2007 heeft ontvangen. In deze beslissing deelt het UWV verzoeker mee dat de beslissing op bezwaar wordt ingetrokken en dat verzoeker met ingang van 1 augustus 2002 onveranderd recht heeft op een WAO-uitkering naar de arbeidsongeschiktheidsklasse van 80-100%. Ook staat vast dat verzoekers gemachtigde op 27 maart 2007 de brief heeft ontvangen die het UWV op dezelfde dag naar de CRvB stuurde. In die brief werd aan de CRvB meegedeeld dat verzoeker per 1 augustus 2002 alsnog volledig arbeidsongeschikt wordt geacht en dat geheel wordt tegemoetgekomen aan het beroep. Voorts staat vast dat het UWV geen

begeleidende brief heeft gestuurd aan verzoekers gemachtigde.

14. Het UWV heeft een dag voor de zitting van de CRvB de beslissing op bezwaar ingetrokken. Gelet hierop heeft het UWV op dezelfde dag de herziene beslissing op bezwaar alsmede de brief van het UWV aan de CRvB naar verzoekers gemachtigde gefaxt. Gezien de korte tijd vóór de zitting bestaat er echter een kans dat verzoekers gemachtigde de gefaxte stukken niet (tijdig) zou ontvangen en/of kunnen inzien. Daarom is de Nationale ombudsman van oordeel dat het UWV ook voor verzoekers gemachtigde een begeleidende brief had moeten maken én even telefonisch contact had moeten opnemen. De Nationale ombudsman begrijpt dat er sprake was van beperkte tijd. Echter, juist gelet op die beperkte tijd, is hij van oordeel dat het UWV door dit na te laten het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking heeft geschonden. Het UWV heeft daardoor de kans aanvaard dat verzoekers gemachtigde de stukken niet tijdig zou ontvangen en/of kunnen inzien.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

Inzake het derde klachtonderdeel dat het UWV telefonisch en per fax niet bereikbaar was, zoals uit diverse faxresultaten van verzoekers gemachtigde blijkt

15. Het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen houdt in dat bestuursorganen hun administratieve beheer en organisatorisch functioneren inrichten op een wijze die behoorlijke dienstverlening aan burgers verzekert.

Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan dient zorg te dragen voor een goede fysieke, telefonische en elektronische toegankelijkheid.

16. Niet ter discussie staat dat het UWV in de betrokken periode heeft nagelaten zorg te dragen voor een goede toegankelijkheid per fax en per telefoon. Het UWV heeft laten weten dat het probleem van de slechte bereikbaarheid waarschijnlijk is ontstaan doordat de opsteller van de nieuwe beslissing op bezwaar, vermoedelijk in de haast, zijn telefoonnummer als faxnummer in de beslissing op bezwaar had vermeld. Voorts heeft het UWV aangegeven dat daarnaast sprake was van een algemeen probleem met de telefonische bereikbaarheid van de afdeling Bezwaar en Beroep. Het UWV heeft dit klachtonderdeel daarom gegrond verklaard. De Nationale ombudsman ziet geen aanleiding daar anders over te oordelen. Door na te laten zorg te dragen voor een goede toegankelijkheid per fax en per telefoon heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

Inzake het vierde klachtonderdeel dat het UWV ondanks meerdere verzoeken, geen herberekening van verzoekers WAO-uitkering heeft overgelegd

17. Het vereiste van rechtszekerheid houdt onder meer in dat gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens bestuursorganen door die bestuursorganen worden gehonoreerd.

Dit impliceert dat, wanneer een bestuursorgaan een toezegging doet, deze in beginsel moet worden nagekomen.

18. De Nationale ombudsman stelt vast dat het UWV in de herziene beslissing op bezwaar van 28 maart 2007 heeft aangegeven dat verzoeker binnen drie weken zou worden geïnformeerd over de uitvoering van deze beslissing en de eventuele duur daarvan. Daarmee heeft het UWV bij verzoeker de gerechtvaardigde verwachting gewekt dat hij uiterlijk 18 april 2007 zou worden geïnformeerd. Het UWV heeft echter op 30 mei 2007, dus zes weken later, een specificatie en herberekening van de WAO-uitkering naar verzoeker gestuurd. Vervolgens heeft het UWV op 7 september 2007 kopieën aan verzoekers gemachtigde gestuurd. De Nationale ombudsman is daarom van oordeel dat het UWV door de termijn van drie weken niet in acht te nemen de in de beslissing van 28 maart 2007 gedane toezegging niet is nagekomen. Reeds hierom heeft het UWV het vereiste van rechtszekerheid geschonden.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

Inzake het vijfde klachtonderdeel dat een medewerkster van het UWV op 14 mei 2007, ondanks het verzoek van de secretaresse van verzoekers gemachtigde, weigerde haar naam telefonisch bekend te maken

19. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert dat van ambtenaren in beginsel mag worden verwacht dat zij in hun contacten met burgers hun naam noemen wanneer daarnaar wordt gevraagd. Alleen wanneer er een gerechtvaardigde vrees voor repercussies bestaat, kan het noemen van de naam achterwege worden gelaten.

20. De Nationale ombudsman merkt op dat het UWV in dit geval niet meer kon achterhalen welke medewerkster van het UWV op 14 mei 2007 haar naam niet wilde noemen. Het UWV heeft in dit verband opgemerkt het vanzelfsprekend te achten dat medewerkers hun naam noemen bij telefonische contacten. Het UWV betreurt het dat de medewerkster haar naam niet wilde noemen. Het UWV is van opvatting dat zij dat wel had moeten doen. Voor deze gang van zaken heeft het UWV excuses aangeboden. Het UWV heeft dit klachtonderdeel gegrond verklaard.

21. De Nationale ombudsman is echter tot de conclusie gekomen dat, nu niet meer kan worden achterhaald dat een medewerkster van het UWV op 14 mei 2007 heeft geweigerd haar naam bekend te maken, hij zich op dit punt dient te onthouden van een oordeel.

Inzake het zesde klachtonderdeel dat het UWV heeft geweigerd de specificatie en herberekening van de WAO-uitkering naar verzoekers gemachtigde te sturen

22. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking impliceert tevens dat, als bij een bestuursorgaan bekend is dat een betrokkene een gemachtigde heeft en deze gemachtigde namens zijn cliënt om informatie verzoekt, het bestuursorgaan de gevraagde informatie (ook) aan de gemachtigde verstrekt.

23. Niet in geschil is dat het UWV op 14 mei 2007 heeft geweigerd een specificatie en herberekening van de WAO-uitkering naar verzoekers gemachtigde te sturen. Het UWV heeft aangegeven dit te betreuren. Het UWV heeft daarbij opgemerkt dat gevolg had moeten worden gegeven aan het verzoek van verzoekers gemachtigde. De motivering om dit niet te doen was naar de opvatting van het UWV onjuist. Voor de gang van zaken en het ongemak dat verzoeker en zijn gemachtigde hiervan ondervonden, heeft het UWV excuses aangeboden. Voorts heeft het UWV dit klachtonderdeel gegrond geacht. De Nationale ombudsman ziet geen reden daar anders over te oordelen. Door te weigeren een specificatie en herberekening van de WAO-uitkering naar verzoekers gemachtigde te sturen, heeft het UWV gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging op dit punt is dan ook niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het UWV is gegrond ten aanzien van:

het minder dan vijf werkuren voor de zitting intrekken van de beslissing op bezwaar wegens schending van het vereiste van voortvarendheid;

het nalaten een begeleidende brief mee te sturen wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking;

het niet telefonisch en per fax bereikbaar zijn wegens schending van het vereiste van adequate organisatorische voorzieningen;

het niet (tijdig) overleggen van een herberekening van verzoekers WAO-uitkering wegens schending van het vereiste van rechtszekerheid;

het weigeren de specificatie en herberekening van de WAO-uitkering naar verzoekers gemachtigde te sturen wegens schending van het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

Ten aanzien van de klacht over de weigering door een medewerkster van het UWV haar naam bekend te maken, onthoudt de Nationale ombudsman zich van een oordeel.

## Onderzoek

Op 8 augustus 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer B. te Amsterdam, ingediend door de heer mr. A.A.M. Hesseling, advocaat te Amsterdam, met een klacht over een gedraging van het UWV.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de Raad van Bestuur van het UWV, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd het UWV op 3 september 2007 verzocht op de klacht te reageren.

Op 20 september 2007 en op 9 oktober 2007 werden er nadere vragen gesteld aan het UWV.

Op 24 september 2007 en op 12 december 2007 werden er nadere vragen gesteld aan verzoeker.

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

Verzoeker berichtte dat het verslag van bevindingen geen aanleiding gaf tot het maken van opmerkingen. Het UWV liet weten met het verslag van bevindingen akkoord te gaan.

### Informatieoverzicht

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

Het verzoekschrift van 7 augustus 2007, inclusief bijlagen;

De reacties van het UWV van 13 september 2007, 28 september en 18 oktober 2007, inclusief bijlagen;

De reacties van verzoeker van 22 oktober 2007 en 19 december 2007, inclusief bijlagen.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## Achtergrond

Zie onder Beoordeling.