



# Rapport

## h2>Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), ondanks het feit dat verzoeker van het UWV toestemming had om van 15 augustus 2006 tot en met 15 november 2006 voor vakantie naar het buitenland te gaan, hem tijdens zijn vakantie de beslissing over beëindiging van zijn WAO-uitkering toestuurt.

## Beoordeling

### I. Bevindingen

1. Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) verleende verzoeker bij brief van 8 augustus 2006 toestemming om van 15 augustus 2006 tot en met 15 november 2006 met vakantie naar het buitenland te gaan.
2. Het UWV nodigde verzoeker op 19 september 2006 uit voor een gesprek met de arbeidsdeskundige op 26 september 2006.
3. Op 12 oktober 2006 stuurde het UWV verzoeker een beschikking dat zijn WAO-uitkering per 13 december 2006 werd beëindigd.
4. Verzoeker keerde op 12 november 2006 terug in Nederland. Hij meldde het UWV telefonisch dat hij weer in Nederland was teruggekeerd.
5. Op 27 november 2006 diende hij tegen de beslissing van het UWV van 12 oktober 2006 een bezwaarschrift in. In het bezwaarschrift merkte verzoekers gemachtigde op:  
  
"Betrokkene heeft op 8 augustus 2006 toestemming gekregen om van 15 augustus 2006 t/m 15 november 2006 voor vakantie naar het buitenland te gaan. Hij heeft zich op 14 november 2006 weer teruggemeld. Kennelijk is betrokkene tijdens zijn vakantie uitgenodigd voor een gesprek met de arbeidsdeskundige op 26 september 2006 waar hij natuurlijk zonder kennisgeving niet verschenen is omdat het UWV wist dat hij in Marokko was. Betrokkene is vrijdag 24 november 2006 naar een sociaal raadvrouw gegaan die geen bezwaar heeft ingesteld omdat zij van mening was dat de bezwaartermijn net verlopen was.  
  
Betrokkene is echter van mening dat in zijn geval er bijzondere omstandigheden zijn dat zijn bezwaar toch ontvankelijk is. Nu verweerder zelf toestemming heeft gegeven voor vakantie is betrokkene ernstig in zijn belangen geschaad en is hij in bezwaar gekomen zodra hij daartoe in staat was."
6. Bij beslissing van 29 januari 2007 verklaarde het UWV het bezwaarschrift van verzoeker niet ontvankelijk vanwege overschrijding van de termijn.

7. Verzoeker ging tegen de beslissing van het UVW van 29 januari 2007 op 11 februari 2007 in beroep bij de Rechtbank Den Haag. De rechtbank verklaarde het beroep van verzoeker bij beslissing van 14 mei 2007 ongegrond. De rechtbank overwoog:

"dat een betrokkene die voor langere tijd afwezig is, toereikende maatregelen dient te treffen ter behartiging van de eigen belangen. Als wordt nagelaten om adequate maatregelen te treffen om tegen een eventueel tijdens een verblijf in het buitenland ontvangen besluit tijdig bezwaar aan te tekenen, moet dit voor rekening van de betrokkene blijven. Bovendien is gebleken dat eiser ruimschoots binnen de bezwaartermijn kennis heeft kunnen nemen van het betreffende besluit. Hij had in ieder geval tijdig op nader aangevoerde gronden, bezwaar kunnen maken."

8. Verzoeker ging vervolgens tegen de uitspraak van de rechtbank van 14 mei 2007 op 16 mei 2007 in verzet bij de rechtbank Den Haag. De rechtbank deed op 22 juni 2007 uitspraak en verklaarde het verzet ongegrond. De door verzoeker in verzet aangevoerde gronden ten aanzien van de ontvankelijk leidden niet tot het oordeel dat het UWV een onjuiste beslissing had genomen, aldus de rechtbank.

9. Verzoeker diende daarop bij brief van 3 juli 2007 een klacht in bij het UWV. In de brief merkte de gemachtigde van verzoeker onder meer op:

"Betrokkene voelt zich uiterst onheus behandeld. Een groot gedeelte van de procedure heeft ook plaatsgevonden in de tijd dat hij met toestemming in het buitenland was zoals bij voorbeeld de oproep van de arbeidsdeskundige. (...) Betrokkene heeft altijd een probleem met reizen en als hij terugkomt van een reis is hij een aantal dagen erg ziek. Dit maakte ook dat hij niet in staat was tijdig rechtshulp te vinden. Betrokkene heeft echter wel zodra hij daartoe in staat was rechtshulp gezocht en gevonden en ook toen is alles zo snel mogelijk ingediend. "

10. Het UWV antwoordde de gemachtigde van verzoeker op 19 juli 2007:

"De klacht gaat erover dat (verzoeker; N.o.) zich onheus behandeld voelt. De aanleiding hiervan is het feit dat de uitkering van (verzoeker; N.o.) ingetrokken is per 13 december 2006.

Tegen deze beslissing van 12 oktober 2006 heeft (verzoeker; N.o.) bezwaar gemaakt. Aangezien hij het bezwaarschrift zonder goede redenen te laat heeft ingediend, is het bezwaar niet ontvankelijk verklaard. Onze afdeling Bezwaar en Beroep heeft dit in de beslissing op bezwaar medegedeeld.

Vervolgens heeft de rechtbank te Den Haag het beroep en verzet ongegrond verklaard.

Helaas kunnen wij hier niet meer op terugkomen."

11. Verzoeker kon zich met deze reactie van het UWV niet verenigen en wendde zich bij brieven van 10 en 31 oktober 2007 tot de Nationale ombudsman met het verzoek zijn klacht in behandeling te nemen. In het verzoekschrift gaf verzoekers gemachtigde aan het een schande te vinden dat het UWV weet dat iemand op vakantie is of dat had moeten weten en dan ondertussen een afschattingsprocedure begint.

12. Het UWV liet de Nationale ombudsman in reactie op de klacht bij brief van 14 januari 2008 het volgende weten:

"...Een vakantieperiode heeft geen invloed op de datum waarop beslissingen worden verstuurd, het heeft geen opschortende werking. Betrokkene wordt niet actief geïnformeerd over de mogelijkheid van het verzenden van beslissingen in zijn/haar vakantieperiode en de eventuele gevolgen voor een bezwaarprocedure. Wij zijn van mening dat daar een stuk eigen verantwoordelijkheid van betrokkene ligt. Deze mening wordt gedeeld door de Rechtbank (...).

De afschattingsprocedure is niet begonnen tijdens zijn vakantieperiode. Betrokkene is op 12 oktober 2005 om 11.30 uur op spreekuur van onze verzekeringsarts geweest. Er is een expertise aangevraagd, een kopie van de uitslag hiervan is op 10 mei 2006 naar betrokkene gestuurd. De vakantie van betrokkene begon op 15 augustus 2006, de afschattingsprocedure was toen al aan de gang.

Alle voor de beslissing benodigde onderzoeken hebben plaatsgevonden. Op basis van de FML (Functionele Mogelijkheden Lijst) die is opgemaakt door onze verzekeringsarts heeft de AD een theoretische schatting gemaakt. De geduide functies zijn functies waarvan betrokkene medisch in staat wordt gesteld deze te kunnen uitoefenen.

Wij achten de klacht niet gegrond en zien geen aanleiding verdere actie te ondernemen..."

13. In een nadere reactie d.d. 13 maart 2008 deelde het UWV de Nationale ombudsman mee:

"...Betrokkene heeft een verzoek om vakantie ingediend bij het UWV, wat hem op 08.08.2006 is bevestigd (vakantieperiode van 15.08-16.11.2006 (betrokkene heeft zich op 12.11.2006 telefonisch gemeld dat hij weer terug was in Nederland).

Het beoordelingsonderzoek is gestart in 12.10.2005 (va onderzoek), wat gevolgd is door een expertise - opdracht d.d. 25.01.2006 - en een rapportage d.d. 11.04.2006. Deze rapportage is besproken met betrokkene op 25.04.2006.

Op dat moment is het betrokkene bekend dat de bestaande beperkingen verminderd zijn en dat de arbeidsdeskundige hiermee aan de slag kan gaan.

Op 19.06.2006 wordt betrokkene uitgenodigd voor een gesprek met de ad (26.09.2006). Dit verdient wellicht niet de schoonheidsprijs, omdat bekend dient te zijn dat betrokkene met vakantie is. Wel is het zo dat betrokkene weet dat er een onderzoek gaande is en het besluit nog niet vast staat.

Op 10.10.2006 stuurt de arbeidsdeskundige betrokkene een brief waarin hij uitlegt hoe de schatting tot stand komt. Dit zou - als betrokkene in Nederland geweest zou zijn - hem ook mondeling zijn uitgelegd. Wel sluit de arbeidsdeskundige met de opmerking dat indien betrokkene dit wenst hij met de ad in contact kan treden.

Op 12.10.2006 wordt de beschikking verzonden; ingaande 13.12.2006 een beëindiging van de uitkering.

Betrokkene keert op 12.11.2006 terug in Nederland en heeft zich gemeld bij UWV. Hij maakt eerst bezwaar op 27.11.2006, zijnde 14 dagen na terugkeer. In de ogen van UWV heeft betrokkene -ondanks het feit dat hij buitenslands verbleef- voldoende tijd gehad om bezwaar (voorlopig bezwaar aan te tekenen). Sterker nog, hij wist van de medisch-arbeidskundige beoordeling van het recht op uitkering, waarover nog geen beslissing verzonden was, zou het dan niet aangewezen zijn om iemand te machtigen om post e.d. te beoordelen voor hem gedurende zijn verblijf in het buitenland?

Zo hij dat niet gedaan heeft, is een termijn van 2 weken om contact op te nemen met zijn gemachtigde afdoende. Betrokkene is naar onze mening nalatig geweest, waardoor hij de termijn van bezwaar aan zich voorbij heeft laten gaan, ervaart nu eerst de impact hiervan.

In dit geval zijn wij van mening dat onze handelwijze behoorlijk is, de informatie naar cliënt kon beter, maar is daarmee niet onbehoorlijk.

Cliënt had toestemming om naar het buitenland te gaan, maar dit zet een lopende herbeoordeling niet in de wacht. Zoals hierboven ook aangegeven, men weet wat speelt, men kan daarop anticiperen, men kan maatregelen nemen om contact met het postadres te handhaven, er zijn genoeg communicatiemiddelen. Dit is naar onze mening ook van toepassing op mensen die een langduriger vakantie met toestemming van UWV ingaan, waarvan de beslissing en bezwaartermijn binnen de door cliënt geplande en door ons geaccordeerde vakantie valt. Ons proces moet wel doorgaan, we overvallen niemand met het resultaat van de herbeoordeling zonder dat men wist dat er een herbeoordeling loopt..."

## **II. Beoordeling**

14. Verzoeker klaagt erover dat het UWV, ondanks het feit dat verzoeker van het UWV toestemming had om van 15 augustus 2006 tot en met 15 november 2006 voor vakantie naar het buitenland te gaan, hem tijdens zijn vakantie de beslissing over beëindiging van zijn WAO-uitkering toestuurde.

15. Het beginsel van fair play eist dat bestuursorganen en ambtenaren burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten. Het beginsel van fair play impliceert dat indien een bestuursorgaan de burger toestemming verleent tot het verrichten van bepaalde handelingen, het bestuursorgaan de burger tevens van tevoren adequaat informeert over mogelijke gevolgen van dit handelen op lopende procedures.

16. Het UWV heeft verzoeker toestemming gegeven om voor langere tijd met vakantie naar het buitenland te gaan. Het UWV kan worden gevolgd in zijn standpunt dat in verband met zijn langdurig verblijf in het buitenland, van verzoeker mocht worden verwacht dat hij adequate maatregelen had genomen om tegen een eventueel tijdens het verblijf in het buitenland ontvangen beslissing betreffende zijn uitkering, tijdig bezwaar aan te tekenen. In zoverre staat het UWV in zijn recht.

17. Echter de beoordeling van de klacht dient naar het oordeel van de Nationale ombudsman niet beperkt te worden tot de rechtmatigheid van de gedraging. Bij de klachtafhandeling dient eveneens te worden gezien of het bestuursorgaan zich jegens de klager behoorlijk heeft gedragen, hetgeen impliceert dat ook een toetsing plaatsvindt aan de behoorlijkheidsnormen waaronder het vereiste van fair play.

18. Vanuit het beginsel van fair play had van het UWV mogen worden verwacht dat het UWV verzoeker uit eigen beweging had meegedeeld dat het feit dat hem toestemming werd verleend om voor langere tijd naar het buitenland te gaan niet inhoudt dat de afschattingsprocedure werd stopgezet, en dat er een reële mogelijkheid was dat aan verzoeker tijdens zijn verblijf in het buitenland een beslissing ten aanzien van zijn uitkering zou worden gestuurd. Door deze informatie niet te geven, bestaat de mogelijkheid dat (juridisch) niet geschoolde burgers, zoals verzoeker, op een verkeerd been worden gezet en na de verkregen toestemming voor langere tijd naar het buitenland gaan, niet wetende dat er tijdens hun afwezigheid een voor hen ongunstige beslissing kan worden afgegeven en dat dus de kans aanwezig is dat ze in hun procedurele kansen kunnen worden geschaad. Door deze handelwijze heeft het UWV uit een oogpunt van het beginsel van fair play niet juist jegens verzoeker gehandeld.

Het vorenstaande geeft aanleiding om in dit rapport een aanbeveling op te nemen.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Den Haag, is gegrond ten aanzien van het niet informeren van verzoeker wegens schending van het beginsel van fair play.

## **Aanbeveling**

De Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen wordt in overweging gegeven om uitkeringsgerechtigden die met toestemming van het UWV voor langere tijd naar het buitenland gaan, te wijzen op het feit dat lopende procedures normaal doorgang zullen vinden en dat betrokkenen bedacht dienen te zijn op het treffen van adequate maatregelen.

Het UWV liet de Nationale ombudsman bij brief van 4 september 2008 weten de aanbeveling te hebben opgevolgd en de brief die het UWV aan klanten verstuurd die voor langere tijd met toestemming naar het buitenland gaat inmiddels te hebben aangepast.

## Onderzoek

Op 1 november 2007 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift, gedateerd 31 oktober 2007, van de heer A. te Den Haag, ingediend door mevrouw mr. M. Samama, advocaat te Den Haag, met een klacht over een gedraging van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Den Haag.

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 de Raad van bestuur van het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen te Amsterdam verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

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

Het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen berichtte dat het verslag 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 10 en 31 oktober 2007 gericht aan de Nationale ombudsman.
2. Reactie UWV van 14 januari 2008.
3. Aanvullende reactie van UWV van 13 maart 2008.

## Bevindingen

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**