



Rapport

Datum: 18 maart 1999

Rapportnummer: 1999/109

Klacht

Op 10 december 1998 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw A. te Drunen, ingediend door mr.

. P.Y. Verhagen, advocaat te Drunen, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (Cadans) te Zeist. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen (Lisv) te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de namens verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd:

Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling BV ondanks een schriftelijk rappel van 6 oktober 1998 haar tot het moment zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (1 december 1998) nog geen beschikking heeft toegezonden over het feit dat zij met ingang van 1 juli 1998 voor 80 tot 100% arbeidsongeschikt wordt geacht, zoals Cadans haar bij brief van 6 juli 1998 heeft meegedeeld, en ook niet tot uitbetaling van een volledige WAO-uitkering is overgegaan.

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling BV telefonisch verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Daarbij werd tevens een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. De reactie van Cadans Uitvoeringsinstelling BV gaf aanleiding het verslag op een enkel punt te wijzigen.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. Feiten

1. In juni 1998 vond een beoordeling plaats van de mate van arbeidsongeschiktheid van verzoekster. Aanleiding voor het onderzoek was een melding van verzoekster van 3 juni 1998. Daarbij had zij zich (toegenomen) arbeidsongeschikt gemeld, met dezelfde klachten als die welke tot toekenning van een eerdere arbeidsongeschiktheidsuitkering hadden geleid.

2. Bij brief van 6 juli 1998 bevestigde arbeidsdeskundige V. van kantoor Tilburg van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (Cadans) aan verzoekster de belangrijkste conclusies van het onderzoek. De inhoud van deze brief luidt als volgt:

"...**Beslissing over uw mate van arbeidsongeschiktheid** Het doel van ons gesprek was

vast te stellen of u met ingang van 01-07-1998 (het beoordelingsmoment voor de WAO) arbeidsongeschikt bent in de zin van de WAO. Dit komt omdat u zich op 03-06-1998 toegenomen arbeidsongeschikt heeft gemeld met klachten uit dezelfde ziekte-oorzaak en er dan een wachtperiode ingaat van 4 weken. Mijn conclusie is dat dit inderdaad het geval is. U wordt met ingang van 01-07-1998 voor 80 tot 100% arbeidsongeschikt geacht. Hieronder vindt u een toelichting op deze beslissing. **Vastgestelde beperkingen** Cadans heeft een onderzoek ingesteld naar uw mate van arbeidsongeschiktheid. Zo heeft verzekeringsarts, H., met u gesproken over uw klachten en de gevolgen daarvan voor uw functioneren. Bovendien heeft de verzekeringsarts een lichamelijk onderzoek verricht. Op grond van dit onderzoek zijn uw mogelijkheden en beperkingen vastgesteld. Deze beperkingen zijn vrijwel hetzelfde als vastgesteld in januari 1995, met een extra beperking op het aspect hitte. Verder heeft de verzekeringsarts aangegeven dat met name statische belasting op de rug en nek vermeden dient te worden, alsook veelvuldige knijp- en grijpbewegingen. Met name deze beperkingen beperken u in uw mogelijkheden arbeid te verrichten. **Uw mogelijkheden op de arbeidsmarkt** U werkte voor 40 uur per week als schoenenschoonmaakster. Door de vastgestelde beperkingen kunt u dit werk naar mijn mening op 01-07-1998 (het beoordelingsmoment voor de WAO) niet doen. Ik heb bovendien thans geen andere gangbare functies gevonden die u ook mét uw beperkingen zou kunnen uitvoeren. Daarom bent u ingedeeld in de hoogste arbeidsongeschiktheidsklasse. Voorheen waren er nog wel voldoende functies aan te geven. De hoger beroepszaak loopt derhalve nog. **Voortgang** Over ongeveer 1 jaar wordt uw recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering opnieuw beoordeeld. U krijgt dan van ons weer een uitnodiging voor een gesprek. **Als u bezwaar wilt maken** Als u het niet eens bent met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid kunt u hiertegen bezwaar maken. Dat kunt u pas doen als u van ons een beschikking heeft ontvangen, waarin de conclusies in deze brief officieel aan u worden bevestigd. Deze beschikking wordt u op korte termijn toegestuurd. In de bijlage bij de beschikking leest u op welke wijze u bezwaar kunt maken..."

3. Omdat, ondanks een rappel op 6 oktober 1998, verzoekster de toegezegde beschikking nog niet had ontvangen en Cadans ook nog niet tot uitbetaling van de volledige WAO-uitkering was overgegaan, wendde haar gemachtigde zich bij brief van 1 december 1998 met een klacht tot de Nationale ombudsman.

B. Standpunt verzoekster

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

C. Standpunt Cadans Uitvoeringsinstelling BV

1. In reactie op de klacht deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV bij brief van 26 januari 1999 onder meer het volgende mee:

"Wij hebben op 8 januari 1999 aan belanghebbende een beschikking toegezonden omtrent de hoogte en ingangsdatum van haar WAO-uitkering. Voorts hebben wij op 6 januari 1999 een bedrag ad f. 8702,42 netto aan haar overgemaakt. Deze betaling betreft de uitkering

over de periode 1 juli 1998 tot 1 januari 1999. Tenslotte delen wij u mede dat de brief van 6 januari 1998 (bedoeld is 6 oktober 1998; N.o.) van de gemachtigde in ons bezit is. Door afgifte van bovenvermelde beschikking en uitbetaling van de uitkering is inmiddels wel gehoor gegeven aan deze brief. Voor de trage afhandeling van dit dossier bieden wij onze excuses aan."

2. Gevraagd naar de oorzaak van de vertraging, deelde een medewerkster van Cadans in een telefonische toelichting mee dat de desbetreffende afdeling kampt met grote werkachterstanden als gevolg van onderbezetting. Zij liet verder weten dat maatregelen om de achterstanden het hoofd te bieden niet in het vooruitzicht zijn gesteld. Zij verwacht in deze situatie voorlopig dan ook geen verandering. **D. Reactie op het verslag van bevindingen** In reactie op het verslag van bevindingen deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV mee dat in tegenstelling tot wat een van haar medewerkers telefonisch had meegedeeld, er bij de afdeling WAO van Cadans wel degelijk wordt gewerkt aan het nemen van maatregelen om de werkachterstanden weg te werken. Cadans noemde in dit verband het inzetten van extra personeel en overwerken. Cadans gaf aan te hopen hierdoor de ontstane achterstanden te kunnen inlopen.

BEOORDELING

1. Verzoekster meldde zich op 3 juni 1998 (toegenomen) arbeidsongeschikt. Naar aanleiding van deze melding vond een beoordeling van haar mate van arbeidsongeschiktheid plaats. Bij brief van 6 juli 1998 liet een arbeidsdeskundige van kantoor Tilburg van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (Cadans) aan verzoekster onder meer weten dat zij met ingang van 1 juli 1998 voor 80-100% arbeidsongeschikt werd geacht. In deze brief werd verder aan verzoekster meegedeeld dat, indien zij tegen de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid bezwaar wenste te maken, zij dat pas kon doen als zij van Cadans een beschikking had ontvangen. Cadans zegde toe haar deze beschikking op korte termijn te zullen toezenden.

2. Verzoekster klaagt erover dat Cadans tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde (1 december 1998) en ondanks een schriftelijk rappel van haar gemachtigde van 6 oktober 1998, de toezegging, zoals gedaan in de brief van 6 juli 1998 om haar op korte termijn de beschikking toe te sturen, nog niet was nagekomen en ook nog niet tot uitbetaling van de volledige WAO-uitkering was overgegaan.

3. Cadans liet in reactie op de klacht weten dat zij op 8 januari 1999 aan verzoekster een beschikking had toegezonden omtrent de hoogte en ingangsdatum van haar WAO-uitkering. Verder deelde Cadans mee dat zij op 6 januari 1999 een bedrag ad f 8.702,42 had overgemaakt, zijnde de betaling van de uitkering over de periode 1 juli 1998 tot 1 januari 1999. Tevens bood Cadans daarbij haar excuses aan voor de trage afhandeling van verzoeksters dossier. In een telefonische toelichting liet een medewerkster van Cadans weten dat de vertraging in de afhandeling was veroorzaakt door werkachterstanden als gevolg van onderbezetting op de desbetreffende afdeling. Zij gaf daarbij aan in deze situatie voorlopig geen verbetering te verwachten. In reactie op het verslag van bevindingen gaf Cadans echter aan dat inmiddels werd gewerkt aan het

nemen van maatregelen om de werkachterstanden weg te werken, zoals het inzetten van extra personeel en overwerken.

4. Gerekend vanaf 6 juli 1998 heeft het zes maanden geduurd voordat Cadans verzoekster de beschikking inzake de toekenning van haar WAO-uitkering per 1 juli 1998 toestuurde en de uitkering aan haar heeft uitbetaald. Deze termijn is onredelijk lang. Gelet op de toezegging van Cadans in haar brief van 6 juli 1998, mocht verzoekster immers verwachten dat zij bedoelde beschikking binnen enkele weken zou ontvangen. Verder valt niet in te zien waarom ook niet binnen die termijn al tot uitbetaling van de uitkering had kunnen worden overgegaan. De omstandigheden die Cadans als oorzaak van de vertraging in de afhandeling heeft aangevoerd achterstanden als gevolg van onderbezetting - vormen weliswaar een verklaring maar geen rechtvaardiging voor de lange behandeltermijn. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk. Met instemming heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de mededeling van Cadans Uitvoeringsinstelling BV dat wordt gewerkt aan het nemen van maatregelen, zoals het inzetten van extra personeel en overwerken, teneinde de werkachterstanden weg te werken.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.