



# Rapport

**Datum: 28 juni 1999**

**Rapportnummer: 1999/282**

## Klacht

Op 22 januari 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw C. te Barendrecht, ingediend door SRK Rechtsbijstand te Zoetermeer, 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 (Cadans):

1. haar nog geen beschikking heeft toegezonden over het feit dat zij met ingang van 6 juli 1998 niet langer arbeidsongeschikt wordt geacht, zoals Cadans haar bij brief van 5 mei 1998 heeft meegedeeld;
2. ondanks verschillende schriftelijke en telefonische rappels nog geen beslissing heeft genomen op haar bezwaarschrift van 21 mei 1998.

## Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Cadans verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Tevens werd Cadans telefonisch een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Verzoeker en Cadans deelden mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen.

## Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

### A. FEITEN

1. Verzoekster lijdt aan de gevolgen van een valpartij, die plaatsvond op 13 januari 1996. Zij werd op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao) ingedeeld in de arbeidsongeschiktheidsklasse 80-100%. In het kader van een heronderzoek naar de mate van haar arbeidsongeschiktheid werd verzoekster gezien door een verzekeringsarts.
2. Bij brief van 5 mei 1998 bevestigde een arbeidsdeskundige van basiskantoor Rotterdam van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (Cadans) aan verzoekster de belangrijkste conclusies van het onder 1. vermelde heronderzoek. Deze brief luidt onder meer als volgt:  
"Op 04-05-1998 spraken wij met elkaar over uw arbeidsongeschiktheid. Zoals toegezegd bevestig ik in deze brief de belangrijkste conclusies. Mijn conclusie is dat u niet langer arbeidsongeschikt in de zin van de WAO bent. Ingaande twee maanden na datering van deze brief komt u daarom niet meer in aanmerking voor een uitkering. Hieronder vindt u een toelichting op deze beslissing. Er heeft een heronderzoek plaatsgevonden naar uw

mate van arbeidsongeschiktheid. Zo heeft de verzekeringsarts, (...), met u gesproken over uw klachten en de gevolgen daarvan voor uw functioneren. Op grond van dit onderzoek zijn uw mogelijkheden en beperkingen vastgesteld. De belangrijkste beperkingen zijn: beperkingen ten aanzien van zitten, staan en lopen; klimmen en klauteren; knielen/ kruipen/ hurken; reiken en werken boven schouderhoogte; tillen en dragen, duwen en trekken. U wordt maximaal in staat geacht om gedurende 4 uur per dag te werken. Door deze beperkingen kunt u uw werk als part-time verkoopster voor 18 uur per week naar mijn mening op het beoordelingsmoment voor de WAO nog steeds niet uitvoeren. U bent echter wel geschikt voor andere gangbare arbeid, voor maximaal 4 uur per dag/ 20 uur per week.

(...) De volgende drie functies heb ik aangemerkt als voor u geschikte arbeid:

functie loon per uur telefoniste/ receptioniste fl. 18,92 secretaresse (verpleegafdeling) fl. 18,85 medewerker registratie fl. 16,80 Het middelste loon van f.18,85 (dat op grond van het gewijzigde schattingsbesluit werd gemaximeerd op uw maatgevende inkomen van fl. 14,70) speelt een belangrijke rol bij de berekening van uw recht op een WAO-uitkering. Deze uitkering krijgt u als het middelste loon dat u kunt verdienen in gangbare functies minimaal 15% lager ligt dan uw vroegere loon. In uw eigen werk zou u fl. 14,70 per uur kunnen verdienen. In uw geval bedraagt het loonverschil 0%, zoals uit de volgende berekening blijkt:

(...) Daarom komt u niet langer in aanmerking voor een WAO-uitkering. (...) Beschikking inzake de uitkering Als u het niet eens bent met de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid kunt u hiertegen bezwaar maken. U kunt dit doen zodra u van onze uitkeringsafdeling de beschikking heeft ontvangen. Binnenkort krijgt u deze beschikking toegestuurd. U wordt ook geïnformeerd over de manier waarop u bezwaar kunt aantekenen."

3. Bij brief van 21 mei 1998 diende verzoekster bij Cadans een bezwaarschrift in tegen het onder 2. genoemde besluit. Deze brief luidt onder meer als volgt:

"Ondergetekende (verzoekster; N.o.), (...), tekent langs deze weg bezwaar aan tegen de stellingname van de door uw keuringsarts Dr. K. genomen beslissing, die zij volgens haar interpretatie niet wil herzien, c.q. hiervoor geen gronden aanwezig acht."

4. Met ingang van 6 juli 1998 stopte Cadans de uitbetaling van de Wao-uitkering aan verzoekster.

5. Bij brief van 18 maart 1999 stuurde Cadans verzoekster de bij brief van 5 mei 1998 toegezegde beschikking over de beëindiging van haar Wao-uitkering. Deze brief luidt onder meer als volgt:

"U ontvangt van ons een uitkering op grond van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO). Deze uitkering wordt vanaf 6 juli 1998 ingetrokken. Hieronder lichten wij deze beslissing aan u toe. Reden voor de intrekking van uw uitkering Uit onze gegevens is gebleken dat u niet langer arbeidsongeschikt wordt geacht voor de WAO. U kunt dit lezen in de brief van arbeidsdeskundige van 5 mei 1998, (...). (...) Als u bezwaar wilt maken Als u het niet eens bent met deze beslissing, dan kunt u daartegen binnen zes weken na dagtekening van deze brief bezwaar maken."

6. Bij brief van 7 mei 1999 stuurde Cadans de beslissing op het bezwaarschrift aan

verzoekster. Deze brief luidt onder meer als volgt:

"Op 25 juni 1998 (bedoeld is 18 juni 1998; N.o.) heb ik uw bezwaarschrift ontvangen. U maakte prematuur bezwaar tegen uw arbeidsgeschiktheid per 6 juli 1998. Ondanks dat de definitieve beschikking nog niet was afgegeven hebben wij uw bezwaar toch in behandeling genomen. De beschikking met betrekking tot de intrekking van uw WAO-uitkering per 6 juli 1998 is op 18 maart 1999 afgegeven. (...) Beslissing Helaas hebben wij moeten besluiten dat uw bezwaar ongegrond is. Voor u houdt dit concreet in dat u geen WAO-uitkering meer krijgt vanaf 6 juli 1998. (...) Gezien het bovenstaande kunnen wij aan uw verzoek om u per 6 juli 1998 arbeidsongeschikt te verklaren niet voldoen."

## **B. STANDPUNT VERZOEKSTER**

Voor het standpunt van verzoekster wordt verwezen naar de klachtformulering onder

## **Klacht**

## **C. STANDPUNT CADANS UITVOERINGSINSTELLING BV**

1. In reactie op de klacht deelde Cadans Uitvoeringsinstelling BV bij brief van 2 maart 1999 onder meer het volgende mee:

"(Verzoekster; N.o.) heeft op 21 mei 1998 bezwaar aangetekend tegen een brief die zij op 5 mei 1998 heeft ontvangen. Dit besluit was geen beschikking waartegen bezwaar openstond. De bezwaartermijn is derhalve niet op 21 mei 1998 gaan lopen. Wij hebben vervolgens 17 juli 1998 aangemerkt als datum waarop de bezwaartermijn wel formeel is gaan lopen. De wettelijke termijn is derhalve verstreken op 11 december 1998. Wij zijn er niet in geslaagd om de bezwaarzaak binnen de wettelijke termijn af te ronden. Op 7 december 1998 is de bezwaarzaak voorgelegd aan een bezwaarverzekeringsarts."

2. Gevraagd naar de reden waarom verzoekster van de uitkeringsafdeling van Cadans geen beschikking had ontvangen, deelde een medewerkster van Cadans in een telefonische toelichting mee dat het dossier van verzoekster gedurende enige tijd niet op de uitkeringsafdeling aanwezig was. Het dossier bevond zich op de klachtenafdeling. Nadat het dossier op de uitkeringsafdeling was binnengekomen, is het door werkachterstanden niet direct in behandeling genomen. Hierdoor liep tevens de afhandeling van het bezwaarschrift vertraging op. De medewerkster deelde verder mee dat het tekort aan bezwaarartsen bovendien een reden is geweest dat Cadans er niet in is geslaagd om deze bezwaarzaak binnen de wettelijke termijn af te ronden. Volgens mededeling van de medewerkster worden momenteel door Cadans bezwaarartsen geworven. Tevens deelde de medewerkster mee dat het bezwaarschrift van verzoekster van 21 mei 1998 pas op 18 juni 1998 bij Cadans te Zeist was binnengekomen. De reden hiervan was dat verzoekster het bezwaarschrift had opgestuurd naar Cadans te Rotterdam. Namens Cadans bood de medewerkster excuses aan voor de trage afhandeling van het dossier van verzoekster.

## Beoordeling

1. Bij brief van 5 mei 1998 liet een arbeidskundige van kantoor Rotterdam van Cadans Uitvoeringsinstelling BV (hierna: Cadans) aan verzoekster onder meer weten dat hij haar niet langer arbeidsongeschikt achtte in de zin van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (Wao). In deze brief werd verder aan verzoekster meegedeeld dat zij, indien zij tegen de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid bezwaar wenste te maken, dat pas kon doen als zij van Cadans een beschikking had ontvangen. Cadans zegde toe haar deze beschikking op korte termijn te zullen toezenden. Verzoekster wachtte deze beschikking niet af en diende bij brief van 21 mei 1998 een bezwaarschrift in tegen de conclusie van Cadans in de brief van 5 mei 1998.

**2. Verzoekster klaagt erover dat Cadans de in de brief van 5 mei 1998 gedane toezegging betreffende het binnenkort toezenden van de beschikking inzake de intrekking van haar Wao-uitkering niet is nagekomen. Tevens klaagt zij erover dat Cadans, ondanks verschillende schriftelijke en telefonische rappels, nog geen beslissing heeft genomen op haar op 21 mei 1998 ingediende bezwaarschrift.**

**3. In een nadere telefonische reactie op de klacht liet een medewerkster van Cadans weten dat tijdens de afhandeling van verzoeksters dossier vertraging was ontstaan doordat het dossier gedurende enige tijd niet op een bepaalde afdeling aanwezig was geweest en er op deze afdeling werkachterstanden waren. Volgens de medewerkster kampt Cadans bovendien met een tekort aan bezwaarartsen. Voor de trage afhandeling van het dossier bood de medewerkster excuses aan.** 4. Bij brief van 18 maart 1999 stuurde Cadans verzoekster de beschikking over de beëindiging van de Wao-uitkering. Gerekend vanaf 5 mei 1998 heeft het meer dan tien maanden geduurd voordat Cadans de beschikking inzake de intrekking van verzoeksters Wao-uitkering heeft toegestuurd. Daarmee is een redelijke termijn ver overschreden. Gelet op de toezegging van Cadans in haar brief van 5 mei 1998, mocht verzoekster immers verwachten dat zij bedoelde beschikking binnen afzienbare tijd zou ontvangen. Voorts stuurde Cadans verzoekster bij brief van 7 mei 1999 de beslissing op haar bezwaarschrift van 21 mei 1998. Gerekend vanaf de datum van ontvangst van dit bezwaarschrift - 18 juni 1998 heeft het ruim tien maanden geduurd voordat een beslissing werd genomen. Ook deze termijn is veel te lang. **De omstandigheden die Cadans als oorzaak van de vertraging in de afhandeling van het dossier van verzoekster heeft aangevoerd, vormen weliswaar een verklaring maar geen rechtvaardiging voor de lange behandeltermijnen. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.** CONCLUSIE De klacht over de onderzochte gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling BV te Zeist, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, is gegrond.