



Rapport

Datum: 23 augustus 1999
Rapportnummer: 1999/367

Klacht

Op 9 april 1999 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van mevrouw W. te 's-Heer Abtskerke, met een klacht over een gedraging van Cadans Uitvoeringsinstelling B.V. te Zeist. Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Landelijk instituut sociale verzekeringen te Amsterdam, werd een onderzoek ingesteld. Op grond van de door verzoekster verstrekte gegevens werd de klacht als volgt geformuleerd: Verzoekster klaagt erover dat Cadans Uitvoeringsinstelling B.V. te Zeist tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde - 7 april 1999 - nog geen beslissing heeft genomen op haar bezwaarschrift van 6 juli 1998. Voorts klaagt verzoekster erover dat Cadans niet heeft gereageerd op haar brief van 20 oktober 1998, waarin zij onder meer heeft verzocht zo snel mogelijk op het ingediende bezwaar te beslissen.

Achtergrond

1. Algemene wet bestuursrecht

(Wet van 4 juli 1992, Stb. 315) Artikel 7:10:

- "1. Het bestuursorgaan beslist binnen zes weken of - indien een commissie als bedoeld in artikel 7:13 is ingesteld - binnen tien weken na ontvangst van het bezwaarschrift.
2. De termijn wordt opgeschort met ingang van de dag waarop de indiener is verzocht een verzuim als bedoeld in artikel 6:6 te herstellen, tot de dag waarop het verzuim is hersteld of de daarvoor gestelde termijn is verstreken.
3. Het bestuursorgaan kan de beslissing voor ten hoogste vier weken verdagen. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan.
4. Verder uitstel is mogelijk voor zover de indiener van het bezwaarschrift daarmee instemt en andere belanghebbenden daardoor niet in hun belangen kunnen worden geschaad of ermee instemmen."

2. Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering

(Wet van 18 februari 1966, Stb. 84) Artikel 87d:

"Indien bezwaar wordt gemaakt tegen een besluit waaraan een medische of arbeidskundige beoordeling ten grondslag ligt, beslist het Landelijk instituut sociale verzekeringen, in afwijking van artikel 7:10, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, binnen zeventien weken of, indien het advies vraagt aan een deskundige die niet onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam is binnen eenentwintig weken, na ontvangst van het bezwaarschrift."

Onderzoek

In het kader van het onderzoek werd Cadans Uitvoeringsinstelling B.V. te Zeist (Cadans) verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de

klacht betrekking hebben. Tevens werd een aantal specifieke vragen gesteld. Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Cadans deelde mee zich met de inhoud van het verslag te kunnen verenigen. Verzoekster gaf binnen de gestelde termijn geen reactie.

Bevindingen

De bevindingen van het onderzoek luiden als volgt:

A. FEITEN

1. Verzoekster werd in april 1998 na een medische beoordeling in het kader van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) voor 80-100% arbeidsongeschikt verklaard. Zij ontving op grond hiervan van Cadans een WAO-uitkering naar dit arbeidsongeschiktheidspercentage.
2. Bij brief van 13 mei 1998 informeerde Cadans verzoekster over de voorgenomen beslissing haar WAO-uitkering te beëindigen, aangezien zij met ingang van 6 mei 1998 minder dan 15% arbeidsongeschikt was te achten. Dit standpunt was gebaseerd op een hersteldmelding door de Arbodienst.
3. Tegen de op 9 juni 1998 gevolgde beslissing diende verzoekster bij brief van 6 juli 1998 een bezwaarschrift in.
4. Naar aanleiding van het bezwaarschrift verzond Cadans verzoekster op 4 augustus 1998 een ontvangstbevestiging, onder meezending van een brochure waarin verzoekster kon lezen hoe haar bezwaarschrift verder zou worden behandeld.
5. Op 20 oktober 1998 schreef verzoekster Cadans een brief, waarin zij aangaf sterk de behoefte te hebben een aanvullende brief aan haar ingediende bezwaarschrift toe te voegen, gelet op een voor haar negatieve uitslag van een second opinion onderzoek en de daaruit voortkomende problemen. In haar brief gaf verzoekster onder meer aan: "In april werd ik 80-100% afgekeurd maar uit angst mijn werk te verliezen wilde ik toch proberen te gaan werken. Dit lukte toch maar gedeeltelijk. In de hoop dat het toch weer beter zou gaan heb ik verdeeld vakantiedagen opgenomen, toen deze op waren ben ik me 2 van de 7 nachten weer ziek gaan melden. Omdat mijn werkgever zo'n druk op me zette heb ik een second opinion aangevraagd waar ik veel spijt van heb. Het onderzoek had amper inhoud, ik kreeg nauwelijks de tijd omdat de keuringsarts haast had, en hij had geen dossierkennis. Ik ben niet in staat mijn werk volledig te hervatten. Mijn klachten nemen alleen maar toe en ik dreig weer overspannen te worden. Ik leef met pijnstillers omdat de spanning op mijn rug slaat, en slaaptabletten werken al niet meer. Mijn kinderen sleep ik ongewild mee in mijn zorgen en problemen waardoor het met ons allen niet goed gaat. Door alle spanningen ga ik ook fouten maken in mijn huishoudelijke beslommeringen zoals correspondentie, bankzaken en krijg ik het in mijn hoofd niet meer op orde. Omdat ik altijd alleen heb moeten knokken ga ik tot het uiterste van wat ik kan maar ik word nu radeloos.

Mijn werkgever betaalt mijn ziekte dagen niet uit en verplicht mij een brief te ondertekenen waarin ik onderteken dat ik mijn problemen vóór 1 jan. opgelost heb. Ik vrees dat hij daarna ontslag gaat aanvragen. Omdat ik steeds met diverse spanningsklachten naar mijn huisarts terugga heeft deze een brief naar Cadans en Avios gestuurd. Ik sluit hierbij een copie in. Omdat ik bang ben weer volledig ziek te worden, en mijn ziekte niet geaccepteerd wordt vraag ik u vriendelijk en dringend zo snel mogelijk mijn bezwaar te behandelen..."

6. Omdat een beslissing op haar bezwaarschrift uitbleef, wendde verzoekster zich bij brief van 7 april 1999 tot de Nationale ombudsman.

B. STANDPUNT VERZOEKSTER

Het standpunt van verzoekster is weergegeven in de klachtsamenvatting onder klacht. In haar klachtbrief gaf verzoekster aan dat bezwaarschriften binnen 13 weken behoren te worden behandeld en dat inmiddels 9 maanden waren verstreken, waarin zij taal noch teken van Cadans had vernomen. Volgens verzoekster had dit weer tot problemen met haar werkgever geleid, die uiteindelijk zelf ook diverse malen contact had opgenomen met Cadans. Het enige advies dat Cadans volgens verzoekster had gegeven was om naar de rechter te stappen.

C. STANDPUNT CADANS UITVOERINGSINSTELLING B.V.

1. In reactie op de klacht en de in verband daarmee gestelde vragen deelde Cadans onder meer mee nog geen definitieve beslissing te hebben genomen op het bezwaarschrift van verzoekster. Als reden van deze trage afhandeling gaf Cadans aan als uitvoeringsinstelling te kampen te hebben met een enorme onderbezetting van bezwaarartsen. Hierdoor is het voor Cadans niet mogelijk om in de medische bezwaarschriftprocedures binnen de wettelijke termijn van 17 weken, met een eventuele verlenging van 4 weken, een definitieve beslissing te nemen. Cadans gaf voorts aan dat er geen adviescommissie is, noch zal worden ingeschakeld bij het nemen van de beslissing op bezwaar en dat niet is besloten over te gaan tot verdaging van het nemen van de beslissing. Cadans deelde verder mee de brief van verzoekster van 20 oktober 1998 op 28 oktober 1998 te hebben ontvangen, van de inhoud ervan kennis te hebben genomen en de brief vervolgens te hebben toegevoegd aan het dossier. Cadans gaf in dit verband aan:

"In de brief van 20 oktober 1998 vermeldt belanghebbende alleen een gedetailleerde opsomming van hetgeen zij reeds in haar bezwaarschrift van 6 juli 1998 heeft aangegeven. Verder verzoekt belanghebbende in haar brief van 20 oktober 1998 niet expliciet om een reactie van onze kant. Belanghebbende vraagt alleen om een snelle behandeling van haar bezwaarschrift. Het is niet ons beleid om op iedere soortgelijke correspondentie te reageren. Wij reageren alleen in die gevallen als er daadwerkelijk om een reactie van ons wordt verzocht of als uit de correspondentie blijkt dat een reactie van onze zijde noodzakelijk is voor de voortgang van de bezwaarprocedure. Aangezien hiervan in onderhavig geval naar onze mening geen sprake was hebben wij destijds besloten niet te reageren op de brief van belanghebbende van 20 oktober 1998". Voorts deelde Cadans nog het volgende mee:

"Wij zullen deze week het dossier met voorrang laten beoordelen door onze bezwaararts.

Aangezien wij op dit moment niet weten wat de bevindingen van de bezwaararts zullen zijn, is het voor ons niet mogelijk om aan te geven op welke termijn het medische heronderzoek zal zijn afgerond. Eventueel zal er ook nog een arbeidskundig heronderzoek moeten plaatsvinden. Zodra wij het verslag van dit heronderzoek hebben ontvangen, zullen wij deze direct doorsturen naar betrokkene. Tevens zal betrokkene in de gelegenheid worden gesteld om hierop schriftelijk te reageren of om gebruik te maken van een hoorzitting, waarin zij haar bezwaar mondeling kan aanvullen of nader kan motiveren. Daarna zullen wij zo spoedig mogelijk overgaan tot het afgeven van de definitieve beslissing op het bezwaarschrift van betrokkene."

2. Bij de reactie op het verslag van bevindingen deelde Cadans mee inmiddels op 12 juli 1999 een beslissing op bezwaar te hebben afgegeven. Van deze beslissing zond Cadans een kopie mee.

Beoordeling

1. Verzoekster diende bij brief van 6 juli 1998 een bezwaarschrift in bij Cadans Uitvoeringsinstelling B.V. (Cadans) tegen het besluit van 9 juni 1998, waarbij haar WAO-uitkering werd ingetrokken op de grond dat zij minder dan 15% arbeidsongeschikt is te achten. Zij klaagt erover dat Cadans tot het moment waarop zij zich tot de Nationale ombudsman wendde - 7 april 1999 - nog geen beslissing op haar bezwaarschrift heeft genomen. Zij klaagt er tevens over dat Cadans niet heeft gereageerd op haar

brief van 20 oktober 1998, waarin zij onder meer het dringende verzoek deed haar bezwaar zo snel mogelijk te behandelen.

2. In reactie op de klacht bevestigde Cadans nog niet te hebben beslist op het bezwaarschrift van verzoekster. Als reden voor de ontstane vertraging werd aangegeven dat Cadans kampt met een enorme onderbezetting van bezwaarartsen, waardoor het niet mogelijk is om in medische bezwaarprocedures - zoals hier aan de orde - binnen de wettelijke termijn van 17 weken, met een eventuele verlenging van 4 weken, te beslissen. Verder deelde Cadans mee dat geen commissie werd ingesteld als bedoeld in artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht (Awb) en dat geen gebruik werd gemaakt van de mogelijkheid om de beslissing op het bezwaarschrift te verdagen overeenkomstig het bepaalde in artikel 7:10, derde lid, van de Awb (zie achtergrond, onder 1.). Voorts gaf Cadans in zijn reactie aan dat het dossier met voorrang behandeld zou gaan worden door de bezwaararts, maar dat het in verband met een mogelijke arbeidsdeskundige herbeoordeling niet mogelijk was aan te geven op welke termijn het (medische) heronderzoek zou zijn afgerond.

3. Met betrekking tot het niet reageren op verzoeksters brief van 20 oktober 1998 deelde Cadans mee dat destijds was besloten niet op deze brief te reageren, omdat Cadans het beleid heeft alleen op correspondentie te reageren in het geval er daadwerkelijk om een reactie wordt verzocht of als uit de correspondentie blijkt dat een reactie noodzakelijk is

voor de voortgang van de bezwaarprocedure. Hiervan was volgens Cadans geen sprake.

4. Ingevolge artikel 87d van de Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering (zie achtergrond, onder 2.) had Cadans binnen 17 dan wel 21 weken na ontvangst van verzoeksters bezwaarschrift van 6 juli 1998 daarop een beslissing moeten nemen. Deze termijn is in aanzienlijke mate overschreden. Cadans heeft geen verdagingsbesluit genomen als bedoeld in artikel 7:10, derde lid, van de Awb, terwijl evenmin is gebleken van overleg met of instemming van verzoekster betreffende de behandelingsduur van haar bezwaarschrift. Verder kan de omstandigheid die Cadans heeft genoemd als oorzaak van de vertraging in de afhandeling van het bezwaarschrift deze overschrijding weliswaar verklaren maar niet rechtvaardigen. Daarom moet worden geoordeeld dat Cadans op dit punt niet correct jegens verzoekster heeft gehandeld.

5. Evenmin is het correct dat Cadans in het geheel niet heeft gereageerd op verzoeksters brief van 20 oktober 1998. Het had op de weg van Cadans gelegen verzoekster schriftelijk te informeren over de reden(en) van de vertraging in de behandeling van haar bezwaarschrift en van de vermoedelijke termijn waarop zij een beslissing tegemoet zou kunnen zien. De onderzochte gedraging is dan ook niet behoorlijk.

Conclusie

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