



# Rapport

Een onderzoek naar de behandelingsduur van een internationale WIA-aanvraag.

## **Oordeel**

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam gegrond. Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over de Sociale Verzekeringsbank (SVB) te Amstelveen gegrond.

**Datum: 19 december 2017**

**Rapportnummer: 2017/147**

## INHOUDSOPGAVE

Samenvatting .....	2
Wat is de klacht? .....	3
Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman? .....	3
Aanbeveling.....	6
Conclusie.....	6
II. Bevindingen.....	7
Klacht bij het UWV .....	7
Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?.....	8
Wat gebeurde er nog meer? .....	9
Interventie door de Nationale ombudsman .....	10
Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht? .....	11
Hoe reageerde het UWV? .....	12
Hoe reageerde de SVB? .....	15
Hoe reageerde de heer P.?.....	15
Ontwikkelingen tijdens het onderzoek.....	16
Relevante literatuur en wet- en regelgeving .....	17
Achtergrond/bijlagen .....	17

## SAMENVATTING

De Nederlandse heer P. woont in Roemenië en raakt arbeidsongeschikt. Hij vraagt een arbeidsongeschiktheidsuitkering aan in Roemenië. Als iemand binnen de Europese Unie een uitkering aanvraagt, kan het zijn dat er ook recht bestaat op een uitkering uit het land waar iemand eerder heeft gewerkt. In dat geval coördineert de Europese regelgeving in welke verhouding ('pro rata') beide landen een arbeidsongeschiktheidsuitkering betaalt. De heer P. heeft eerder in Nederland gewerkt. Nadat in Roemenië is vastgesteld dat hij arbeidsongeschikt is, vraagt de Roemeense instantie begin januari 2016 aan Nederland om vast te stellen of de heer P. ook in Nederland 'verzekerd' was. In dat geval moeten zowel de Nederlandse als de Roemeense overheid een gedeelte van de arbeidsongeschiktheidsuitkering betalen.

De Roemeense instantie stuurt daartoe verschillende formulieren aan de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Maar in Nederland is het UWV de instantie die bepaalt of iemand recht kan hebben op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Het aanvraagformulier voor de arbeidsongeschiktheidsuitkering had dus aan het UWV gestuurd moeten worden. De SVB ontdekt pas een tijd later dat één van de formulieren eigenlijk voor het UWV is bedoeld. De SVB stuurt de aanvraag door naar het UWV. Het UWV ontvangt de aanvraag op 14 april 2016. Er blijken dan stukken te ontbreken. Die worden door het UWV opgevraagd bij de Roemeense instantie. Ook wordt informatie opgevraagd bij de heer P. In de tussentijd is er veel contact tussen de heer P. en het UWV. Uiteindelijk ontvangt de heer P. in november 2016 de beslissing dat zijn aanvraag is afgewezen. Uit de beslissing van het UWV blijkt hem voor het eerst dat het UWV de aanvraag van de Roemeense instantie niet goed heeft opgevat. De heer P. dient een bezwaar in en dat wordt gegrond verklaard. Uiteindelijk ontvangt hij in mei 2017 met terugwerkende kracht

zijn gedeeltelijke WIA-uitkering. De Nationale ombudsman vindt de klacht van de heer P. gegrond. De SVB heeft niet onderkend dat de formulieren voor het UWV bestemd waren. Het UWV is onvoldoende transparant geweest over de gevolgde procedure.

## WAT IS DE KLACHT?

De heer P. klaagt erover dat het UWV en de SVB zijn aanvraag om een WIA-uitkering onvoldoende voortvarend afhandelen.

## WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

### *Inleiding*

De heer P. woont al bijna 20 jaar in Roemenië. Daar werkte hij ook, totdat hij arbeidsongeschikt is geraakt. De Roemeense overheid heeft hem volledig afgekeurd en de heer P. ontvangt een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Als iemand binnen de Europese Unie een uitkering aanvraagt, kan het zijn dat er ook recht bestaat op een uitkering uit het land waar iemand eerder heeft gewerkt. In dat geval coördineert de Europese regelgeving in welke verhouding ('pro rata') een land een arbeidsongeschiktheidsuitkering betaalt. De heer P. heeft vroeger ook in Nederland gewerkt. Nadat de Casa Nationala de Pensii Public, het nationaal kantoor voor overheidspensioenen (hierna; de Roemeense instantie) heeft vastgesteld dat de heer P. arbeidsongeschikt is, vraagt die begin januari 2016 aan Nederland om vast te stellen of de heer P. ook in Nederland 'verzekerd' is geweest voor de volksverzekeringen. Als dat zo is, moeten zowel de Nederlandse als de Roemeense overheid een gedeelte van de arbeidsongeschiktheidsuitkering betalen.

De Roemeense instantie stuurt formulieren op naar de SVB. Dit zijn formulieren waarop Nederland kan invullen of er ook recht bestaat op een arbeidsongeschiktheidsuitkering uit Nederland. De SVB ontvangt op 21 januari 2016 de vier zogenaamde E-formulieren, waaronder het formulier E 204, een aanvraag voor een WIA-uitkering. De SVB ontdekt pas enkele maanden later dat het gaat om een aanvraagformulier dat doorgestuurd moet worden naar het UWV.

Op 14 april 2016 ontvangt het UWV het aanvraagformulier (E204 RO) van de SVB en gaat ermee aan de slag. De heer P. wordt ongeduldig. Hij heeft geen werk meer en ontvangt slechts een gedeeltelijke arbeidsongeschiktheidsuitkering uit Roemenië. Hij komt op deze manier in de financiële problemen. En dat is niet bevorderlijk voor zijn gezondheid. Tussen het UWV en de heer P. is er over en weer veel contact. Maar de beslissing op zijn aanvraag blijft uit. Er is namelijk aanvullend medisch onderzoek nodig, zo stelt het UWV. De heer P. neemt contact op met de Nationale ombudsman. Die zorgt ervoor dat zijn klacht over de behandelingsduur wordt afgehandeld. Ook vraagt de Nationale ombudsman het UWV of er alternatieven zijn om de benodigde informatie voor de vaststelling van de uitkering van de heer P. te verkrijgen. Het UWV heeft echter geen

oplossing voorhanden. Het UWV benadrukt dat er echt gegevens uit Roemenië nodig zijn om een beslissing te nemen en dat daarop wordt gewacht.

Uiteindelijk ontvangt de heer P. op 14 november 2016 een afwijzende beslissing. Het UWV heeft de aanvraag uit Roemenië opgevat als een verzoek om op een eerdere, afwijzende beslissing terug te komen. In 2005 heeft het UWV namelijk vastgesteld dat de heer P. geen recht had op een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

De heer P. tekent bezwaar aan tegen de beslissing van 14 november 2016. Zijn advocaat betoogt dat het UWV de aanvraag van de Roemeense instantie ten onrechte heeft opgevat als een verzoek om terug te komen op de beslissing van 10 maart 2005. Het doel was om vast te stellen of de heer P. op grond van de Wet WIA aanspraak kon maken op een arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Het UWV verklaart het bezwaar op 19 mei 2017 gegrond. De heer P. heeft met ingang van 2 april 2015 recht heeft op een WIA-uitkering. Eind juni 2017 wordt de nabetaling, inclusief de wettelijke rente aan de heer P. overgemaakt.

#### *Klacht over de SVB*

De Nationale ombudsman toetst de klacht over de SVB aan het behoorlijkheidsvereiste van goede organisatie. De overheid zorgt ervoor dat haar organisatie en haar administratie de dienstverlening aan de burger ten goede komt. Zij werkt secuur en vermijdt slordigheden.

De SVB ontving op 21 januari 2016 van de Roemeense instantie verschillende formulieren. Bij de registratie van de stukken is niet goed bekeken of alle formulieren wel voor de SVB bestemd waren. Toen het dossier in behandeling werd genomen, is door de SVB onderkend dat verschillende formulieren voor het UWV bestemd waren. De SVB stelt zich op het standpunt dat zij niet aan haar doorzendplicht heeft voldaan, door de stukken niet onverwijld door te sturen aan het UWV. Uiteindelijk ontving het UWV de aanvraag op 14 april 2016, bijna drie maanden nadat de SVB de stukken had ontvangen.

Doordat de SVB niet onderkend heeft dat de formulieren voor het UWV bestemd waren, en daardoor de stukken niet onverwijld heeft doorgestuurd, is in strijd gehandeld met het vereiste van goede organisatie. De klacht over de SVB, ook naar de opvatting van de SVB zelf, is dan ook gegrond.

#### *Klacht over het UWV*

De Nationale ombudsman toetst de klacht over het UWV aan het behoorlijkheidsvereiste van transparantie. De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. De overheid zorgt dat haar handelingen getoetst kunnen worden.

De Nationale ombudsman is zich ervan bewust dat het behandelen van een aanvraag om een arbeidsongeschiktheidsuitkering van een burger die niet in Nederland woont, ingewikkeld kan zijn. Het UWV is in hoge mate afhankelijk van de informatie die de buitenlandse instantie aanlevert. Dat levert soms vertraging op.

In de situatie van de heer P. werd de eerste vertraging in de behandeling van zijn aanvraag veroorzaakt doordat de SVB de stukken niet op tijd heeft doorgezonden aan het UWV. Het UWV lijkt niet te hebben beseft dat bij het in behandeling nemen van het dossier al bijna drie maanden verstreken waren en wat dat voor de heer P. heeft betekend.

Vervolgens neemt de heer P. regelmatig contact op met het UWV over de behandeling. Hij is voor het ontvangen van een volwaardige uitkering immers afhankelijk van het UWV en heeft te weinig middelen om in zijn bestaan te kunnen voorzien. Het UWV informeert de heer P, op zijn verzoek en uit eigen beweging, regelmatig over de voortgang. In de brieven en e-mails die het UWV aan verzoeker stuurt, wordt enkel aangegeven dat er extra medische informatie nodig is. Het wordt de heer P. niet duidelijk welke medische informatie het UWV nog nodig heeft en met welk doel het UWV die informatie opvraagt.

Pas tijdens het onderzoek door de Nationale ombudsman wordt voor de heer P. duidelijk dat het UWV de Roemeense instantie een extra keuring wilde laten uitvoeren, om de eerste arbeidsongeschiktheidsdag nogmaals te laten toetsen. Alleen als iemand verzekerd is voor de volksverzekeringen op de eerste arbeidsongeschiktheidsdag, kan er recht bestaan op een uitkering. Er moet dan eerst worden vastgesteld wat voor iemand de eerste dag van arbeidsongeschiktheid is, en vervolgens of iemand verzekerd was voor de volksverzekeringen op die dag. In een eerdere aanvraagprocedure in 2005 is vastgesteld dat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag van de heer P. 3 januari 2002 was. En het UWV heeft in die procedure geoordeeld dat hij op dat moment niet verzekerd was voor de Nederlandse volksverzekeringen, omdat hij al werkzaam was in Roemenië. Deze beslissing is ook in rechte vast komen te staan.

Of het 12 jaar na dato voor de Roemeense instantie nog mogelijk was om vast te stellen, of 3 januari 2002 inderdaad de eerste dag van arbeidsongeschiktheid was voor de heer P, en wat de toegevoegde waarde is, omdat die beslissing al in rechte al vaststaat, is niet aan de Nationale ombudsman om te beoordelen. In de bezwaarprocedure stelt het UWV vast dat hij de aanvraag van de Roemeense instantie onjuist heeft opgevat. Als het UWV duidelijk had gemaakt dat de aanvraag was opgevat als een verzoek om op de beslissing uit 2005 terug te komen, en wat het doel was van het nadere medische onderzoek, had de heer P. kunnen onderkennen dat het UWV de aanvraag onjuist had opgevat. In dat geval had de heer P. kunnen aangeven dat het ging om een WIA-beoordeling. Nu kreeg hij pas die gelegenheid toen het UWV de aanvraag afwees, bijna 11 maanden na het indienen van ervan.

Het UWV heeft er – ondanks het vele contact met verzoeker – niet voor gezorgd dat de heer P. inzicht had in de gevolgde procedure. De klacht over de behandeling van de aanvraag van de heer P. is gegrond, wegens strijd met het vereiste van transparantie.

De SVB heeft gedurende het onderzoek aanleiding gezien om de heer P. excuses aan te bieden voor het niet onverwijld doorsturen van het formulier E204 naar het UWV.

### **AANBEVELING**

De Nationale ombudsman beveelt het UWV aan om de heer P. excuses aan te bieden voor het gebrek aan transparantie, dat de vertraging in de behandeling van zijn WIA-aanvraag in de hand heeft gewerkt.

### **CONCLUSIE**

De klacht over de onderzochte gedraging van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen te Amsterdam en de Sociale Verzekeringsbank te Amstelveen is gegrond.

De Nationale ombudsman,

A handwritten signature in blue ink that reads "Reinier van Zutphen". The signature is written in a cursive style with a large initial 'R'.

Reinier van Zutphen

## II. BEVINDINGEN

De heer P. stuurt op 8 juni 2016 een e-mail naar de Nationale ombudsman. De heer P. schrijft dat hij zo'n 18 jaar in Roemenië woont. Door medische klachten is hij niet langer in staat om te werken als chauffeur. De Roemeense overheid heeft hem volledig afgekeurd. Hij ontvangt een uitkering vanuit Roemenië. Vanuit Roemenië is er ook een Nederlandse arbeidsongeschiktheidsuitkering aangevraagd. Een medewerker van de Nationale ombudsman neemt telefonisch contact op om zijn klacht te bespreken. De heer P. vertelt dat hij verschillende malen gebeld heeft met het UWV, maar dat hij telkens een andere reden kreeg waarom het UWV nog niet kon beslissen. Ook vertelt hij dat het UWV hem nu voor 1 juli 2016 een antwoord zal geven, maar de heer P. gelooft er niet meer in. Hij klaagt erover dat het UWV lang de tijd neemt om zijn aanvraag te beoordelen. Het UWV doet er al 6 maanden over. Dat komt ook doordat zijn de stukken eerst bij de SVB terecht zijn gekomen, maar dat is toch niet zijn schuld, vindt de heer P. Uit het gesprek blijkt dat hij over de gang van zaken wel veelvuldig contact heeft gehad met het UWV, maar dat het UWV zijn klacht nog niet heeft behandeld.

### KLACHT BIJ HET UWV

De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat een overheidsinstantie eerst de mogelijkheid krijgt om met een burger tot een oplossing te komen. Daarom stuurt de medewerker van de Nationale ombudsman de klacht op 9 juni 2016 door naar het UWV met het verzoek om de klacht te behandelen.

#### *Hoe reageert het UWV op de klacht?*

Naar aanleiding van de klacht neemt het UWV eerst telefonisch contact op met de heer P. In dat gesprek legt het UWV uit dat zij langer tijd nodig hebben om een beslissing te nemen, omdat zij een oordeel van een arts nodig hebben. Daar zal de heer P. nog een brief over ontvangen. De heer P. is het hier niet mee eens.

Op 28 juni 2016 stuurt het UWV een brief aan de heer P. over zijn klacht. Het UWV beschrijft daarin als volgt welke stappen het UWV heeft genomen na ontvangst van zijn aanvraag:

1. Op 14 april 2016 heeft het UWV de aanvraag van de heer P. ontvangen via de Sociale Verzekeringsbank (SVB). Het UWV heeft de stukken bekeken en ontdekte dat er informatie ontbrak.
2. Het UWV heeft op 10 mei informatie opgevraagd bij het Roemeense verzekeringsorgaan. Er is telefonisch contact met de heer P. opgenomen over de aanvraag, dat er nog gegevens ontbraken en dat die gegevens in Roemenië waren opgevraagd. De heer P. heeft aangegeven dat de benodigde informatie mogelijk al in bezit was van de SVB. In dat gesprek heeft het UWV de heer P. ook om extra gegevens gevraagd. Op 16 mei heeft het UWV de heer P. een vragenlijst gestuurd.
3. Het UWV heeft contact opgenomen met de SVB over de ontbrekende stukken. Daaruit bleek dat de SVB inderdaad de benodigde informatie had ontvangen, maar dat die niet met de aanvraag aan het UWV was doorgestuurd.

4. Op 17 mei heeft het UWV de aanvullende medische informatie alsnog ontvangen van de SVB.

5. Op 13 juni 2016 ontving het UWV ook de gevraagde aanvullende informatie uit Roemenië. De stukken moesten eerst worden vertaald en zijn vervolgens voorgelegd aan de verzekeringsarts. Door de complexiteit van de aanvraag heeft het UWV opnieuw vragen aan de heer P. gesteld.

6. De klachtbehandelaar heeft contact opgenomen met de afdeling Bijzondere Zaken. De medewerker van deze afdeling geeft aan dat hij steeds dezelfde informatie aan de heer P. heeft gegeven en dat hij heeft moeten benadrukken dat de aanvraag via de SVB is binnengekomen en dat die aanvraag niet compleet was. Dat zorgde voor vertraging in de afhandeling.

Daarna heeft de heer P. enkele malen telefonisch en per e-mail contact gehad met de klachtbehandelaar over zijn klacht en de afhandeling van zijn klacht. De klachtbehandelaar schrijft daarover in een e-mail aan de heer P. van 19 juli 2016 het volgende:

"Hierbij bevestig ik u dat wij vandaag met elkaar hebben gesproken naar aanleiding van mijn brief van 28 juni 2016. In dit gesprek heb ik aangegeven dat ik op dit moment niets meer voor u kan betekenen inzake de klachtafhandeling. U heeft aangegeven dat u het juridisch loket, de nationale ombudsman en de internationale ombudsman heeft ingeschakeld. U heeft tevens aangegeven dat dit een herhaling van stappen is en dat u op dit moment niet verder bent gekomen inzake het verkrijgen van een uitkering. Bij het onderzoeken van de klacht ben ik afhankelijk van de informatie welke ik ontvang via de inhoudsdeskundige. Met deze inhoudsdeskundige heeft u ook diverse malen gesproken."

#### **WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?**

De heer P. heeft het idee dat het UWV niet naar hem luistert en geen interesse heeft in zijn situatie. Hij is van mening dat de klachtbehandelaar alleen naar zijn collega's heeft geluisterd en navraag heeft gedaan, maar geen goed onderzoek heeft gedaan.

Hij begrijpt niet waarom het UWV hem niet sneller uitsluitel kan geven over zijn recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering. Hij is van mening dat het UWV verplicht is hem een uitkering te verstrekken naar het aantal dienstjaren in Nederland. Dat het UWV de aanvraag pas in april 2016 heeft ontvangen, klopt volgens meneer P. niet. De Roemeense overheidsinstantie heeft de aanvraag op 7 januari 2016 doorgestuurd. De heer P. stelt dat hij informatie heeft dat de SVB zijn aanvraag direct heeft doorgeleid naar het UWV.

Volgens de heer P. zijn de stukken compleet en volgens het EU-reglement door de Roemeense instantie ingediend. Ter ondersteuning is er zelfs een expertise-rapport over de gezondheid van de heer P. meegestuurd, zo laat hij de Nationale ombudsman weten. Van een medewerkster van het UWV heeft de heer P. begrepen dat half mei alle stukken in goede orde waren ontvangen en dat hij eind mei een beslissing tegemoet kon zien.



De heer P. schrijft verder dat hij eind mei opnieuw contact heeft gezocht met het UWV, omdat hij toen nog geen beslissing had. Er werd hem verteld dat het half juni zou worden, zo schrijft de heer P. Vervolgens herhaalt dit tafereel zich nog enkele keren. De heer P. geeft aan dat hem telefonisch telkens ander redenen zijn gegeven waarom er nog geen beslissing is en hoe lang het zal duren. Hij is het daarom niet eens met de brief van het UWV, waarin staat dat de inhoudsdeskundige hem telkens dezelfde informatie zou hebben gegeven.

#### **WAT GEBEURDE ER NOG MEER?**

Op 23 juni 2016 heeft het UWV de Roemeense instantie gevraagd om aanvullend medisch onderzoek. Het UWV heeft de heer P. hierover op dezelfde dag ook per brief geïnformeerd. Het UWV schrijft daarin dat de heer P. binnenkort een uitnodiging ontvangt van een Roemeense arts. Op 14 juli 2016 ontving het UWV het bericht dat de Roemeense instantie het verzoek had ontvangen.

Eind juli neemt het UWV telefonisch contact op met de heer P. over de nadere keuring in Roemenië. Dat een en ander langer duurt, komt omdat de gegevens van de Roemeense instantie nog vertaald moesten worden. Hij zou daarvoor een uitnodiging ontvangen van de Roemeense instantie, zo liet het UWV hem weten.

Toen op 24 augustus 2016 nog geen bericht was ontvangen, heeft het UWV een herinnering aan de Roemeense instantie gestuurd. Ook heeft het UWV de heer P. hierover een brief gestuurd.

De heer P. neemt veelvuldig contact op met het klantcontactcentrum van het UWV omdat hij het financieel niet langer redt en de gang van zaken hem ook fysiek uitput. De procesbegeleider heeft ook regelmatig telefonisch contact met hem, maar de heer P. vindt dat het UWV continu alle schuld op de Roemeense instantie schuift en geen oog heeft voor zijn situatie. Op een gegeven moment geeft de heer P. aan dat hij ook niet meer teruggebeld hoeft te worden door de procesbegeleider. Ook vermeldt hij op 4 augustus 2016 in een e-mail over de in te vullen vragenlijst, dat hij niet meer gebeld wil worden door het UWV, maar alleen per e-mail contact wil hebben. Als hij vervolgens opnieuw contact opneemt met het klantcontactcentrum, krijgt hij te horen dat zij hem niet meer te woord zouden mogen staan omdat er alleen nog per e-mail gecommuniceerd zou worden. De heer P. begrijpt hier niets van. Hij stuurt hierover een e-mail aan het UWV.

Op 29 augustus 2016 mailt de procesbegeleider de heer P. over de aanvraagprocedure. In de mail legt zij uit dat er nadere informatie nodig is, maar dat die tot op dat moment niet is ontvangen. Na het bericht van de heer P. dat de Roemeense instantie niet aan het verzoek zou kunnen voldoen, heeft het UWV per mail geprobeerd om contact te leggen met het Roemeense orgaan. Daarnaast heeft het UWV de Roemeense instantie een tweede schriftelijk verzoek om informatie gestuurd. Daarover heeft het UWV de heer P. ook schriftelijk geïnformeerd. Tot slot geeft de procesbegeleider aan dat zij het betreurt dat er misverstanden zijn ontstaan, en dat het UWV altijd bereid is de heer P. te woord te staan. Naar aanleiding van het bericht van de procesbegeleider, geeft de heer P. aan dat

hij een en ander graag met het UWV wil oplossen. Naar Nederland vliegen durft hij niet. De keuring in Nederland plaats laten vinden, is dus geen optie. Wel biedt hij aan op zijn kosten de keuringsarts naar Roemenië te laten komen.

De procesbegeleider reageert op 1 september 2016:

"Met betrekking tot arbeidsongeschiktheid heeft ieder land zijn eigen wet- en regelgeving. Roemenië heeft u volgens de Roemeense wet- en regelgeving een arbeidsongeschiktheidsuitkering toegekend. Dit hebben zij ons laten weten via het aanvraagformulier (E204).

Aangezien u in het verleden verzekerd bent geweest in Nederland bieden de EU-richtlijnen (EU-verordening 883/04) u de mogelijkheid een Nederlandse arbeidsongeschiktheidsuitkering aan te vragen. Het recht op de Nederlandse arbeidsongeschiktheidsuitkering dient dan echter wel getoetst te worden aan de Nederlandse wet- en regelgeving.

Bij de aanvraagprocedure is het gebruikelijk dat het behandelend orgaan (in uw geval Casa Judeteana de Pensii Cluj) de klant medisch onderzoekt. De bevindingen van dit onderzoek dienen in de vorm van een EU-formulier (E213) door het behandelend orgaan naar het betrokken orgaan (in uw geval UWV) gestuurd te worden. Indien het betrokken orgaan de bevindingen niet voldoende acht mag dat orgaan het behandelend orgaan verzoeken om een nader medisch onderzoek. Het behandelend orgaan mag de kosten voor dit onderzoek dan in rekening brengen bij het betrokken orgaan.

Zoals wij in onze mail van 29-08-2016 hebben vermeld (en u eerder ook schriftelijk en telefonisch hebben laten weten) acht onze verzekeringsarts het noodzakelijk om Casa Judeteana de Pensii Cluj een nader medisch onderzoek te laten uitvoeren. Helaas hebben wij nog geen reactie van hen ontvangen.

Uw mailberichten zijn ook voorgelegd aan onze verzekeringsarts en adviseur verzekeringsarts. Zij vinden het spijtig dat het zo lang duurt maar zijn wel van mening dat Casa Judeteana de Pensii Cluj aan ons verzoek hoort te voldoen."

#### **INTERVENTIE DOOR DE NATIONALE OMBUDSMAN**

Op 22 september 2016 neemt de Nationale ombudsman contact op met het UWV. Er is al veel contact geweest tussen de heer P. en het UWV, maar tot een oplossing is het niet gekomen. De Nationale ombudsman begrijpt dat het UWV pas een beslissing kan nemen als alle benodigde informatie aanwezig is. Maar in situaties als die van de heer P. blijft de aanvrager in onzekerheid, terwijl de oorzaak van de lange behandelingsduur niet aan de aanvrager toe te rekenen is. Daarnaast is de heer P. in de financiële problemen geraakt. De Nationale ombudsman verzoekt daarom het UWV om na te gaan of er alternatieven zijn om de benodigde informatie voor de vaststelling van de uitkering van de heer P. te verkrijgen.

#### *Het formulier E213NL*

Op 27 september 2016 mailt de heer P. ons dat het hele probleem schijnt te liggen in het formulier E213NL. Volgens de Roemeense instantie was dat formulier niet bedoeld voor de situatie van de heer P. Hij schrijft ook dat hij uiteindelijk op eigen kosten een

privékliniek heeft bezocht, waar een cardioloog na veel gemopper het formulier invulde en ondertekende. Het formulier heeft hij vervolgens naar de Roemeense instantie gebracht en die hebben gegevens aan het UWV gestuurd.

#### *Reactie UWV*

Het UWV reageerde op 29 september als volgt op onze interventie:

"Op 23-06-2016 hebben wij het Roemeense orgaan gevraagd om een nader medisch onderzoek. Op 30-06-2016 deelde het Roemeense orgaan ons mee dat zij het verzoek hadden doorgestuurd naar de Roemeense expertise commissie. Aangezien een antwoord uitbleef hebben wij het Roemeense orgaan op 24-08-2016 een herinnering gestuurd. Geen één van de Roemeense partijen heeft ons ooit laten weten dat zij niet begrepen wat wij van ze vroegen.

Overigens deelde de heer P. onze medewerker op 13-09-2016 mee dat hij van de Roemeense expertise commissie de opdracht had gekregen om met spoed een formulier (welke hij blijkbaar al enige tijd in zijn bezit had) door een cardioloog te laten invullen en deze voor 19-09-2016 in te leveren. Op 14-09-2016 had onze medewerker voor het laatst contact met de heer P. Hij vertelde toen dat hij die dag het door een cardioloog ingevulde formulier bij de expertise commissie had ingeleverd. Blijkbaar heeft Roemenië ons verzoek nog in behandeling."

#### **WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?**

Uit de reactie van het UWV wordt niet duidelijk of er over alternatieven voor een keuring in Roemenië is nagedacht. Op 10 oktober 2016 heeft het UWV uiteindelijk de uitslag van de keuring uit Roemenië ontvangen. Maar de heer P. heeft, bijna 10 maanden na het insturen van de aanvraag, nog steeds geen reactie op zijn aanvraag. De aanvraag heeft lang bij de SVB gelegen. En er is lang gewacht op informatie uit Roemenië.

Zoals eerder beschreven vindt de Nationale ombudsman het belangrijk om eerst de overheidsinstantie zelf de mogelijkheid te geven om tot een oplossing te komen. Het UWV heeft door de klachtprocedure de mogelijkheid gekregen om met de heer P. tot een oplossing te komen. Dat is niet gelukt. Wat betreft de SVB ligt dat iets anders. De heer P. heeft in april 2016 wel telefonisch contact gehad met de SVB, maar de SVB heeft niet de mogelijkheid gekregen om eerder op de klacht over de behandelingsduur te reageren. Gezien de betrokkenheid van de SVB, is besloten om de SVB wel direct in het onderzoek te betrekken. Dat betekent dat de SVB tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman voor het eerst de mogelijkheid kreeg om op de klacht van de heer P. te reageren.

De Nationale ombudsman besluit om een onderzoek in te stellen naar de voortvarendheid waarmee het UWV en de SVB zijn aanvraag om een arbeidsongeschiktheidsuitkering afhandelen.

De Nationale ombudsman heeft zowel het UWV als de SVB om informatie gevraagd. Hij heeft het UWV vragen gesteld over hoe de procedure verloopt als iemand vanuit het buitenland een WIA-uitkering aanvraagt. Ook wil de Nationale ombudsman weten wat de

wettelijke termijnen zijn voor het afhandelen van een WIA-aanvraag en hoe de contacten lopen tussen het UWV en de Roemeense overheidsinstantie. Ook wil hij weten of er budget is om mensen voor een medische keuring naar Nederland te laten overkomen.

De Nationale ombudsman heeft de SVB gevraagd wat er is gebeurd met de aanvraag van de heer P. Hij wil graag weten wat de reden is dat het UWV de aanvraag en de medische informatie pas maanden later heeft ontvangen van de SVB.

### **HOE REAGEERDE HET UWV?**

Het UWV laat de Nationale ombudsman weten dat de heer P. al tweemaal eerder een aanvraag om een arbeidsongeschiktheidsuitkering heeft gedaan. Het ging toen om een uitkering voor zelfstandigen (een WAZ-uitkering). Alleen als iemand verzekerd is voor de volksverzekeringen op de eerste arbeidsongeschiktheidsdag, kan er recht bestaan op een uitkering. Er moet dan worden vastgesteld wat voor iemand de eerste dag van arbeidsongeschiktheid is en vervolgens of iemand verzekerd was voor de volksverzekeringen. In die procedure is vast komen te staan dat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag 3 januari 2002 was voor de heer P. en het UWV heeft geoordeeld dat hij op dat moment niet verzekerd was voor de Nederlandse volksverzekeringen, omdat hij al werkzaam was in Roemenië. Deze beslissing is in rechte vast komen te staan.

#### *Procedure*

Uit de reactie van het UWV blijkt dat het UWV de aanvraag van de Roemeense instantie heeft opgevat om een herhaalde aanvraag van een WAZ-uitkering. Over de aanvraagprocedure laat het UWV het volgende weten. Bij een aanvraagprocedure worden gegevens bij zowel de cliënt als het orgaan opgevraagd die noodzakelijk zijn om een beslissing over de (mate van) arbeidsongeschiktheid te nemen. Afhankelijk van de situatie, zoals reeds beschikbare informatie of verdragsafspraken, kan de procedure afwijken.

In het geval van de heer P. zijn de volgende stappen genomen. Op 14 april 2016 ontving het UWV het E204 RO formulier; een aanvraag om toekenning van een Nederlandse arbeidsongeschiktheidsuitkering van het Roemeense verzekeringsorgaan. Het UWV heeft als reactie op de aanvraag een vragenlijst naar de heer P. gestuurd. In het vragenformulier zijn diverse vragen gesteld die het UWV nodig heeft voor de sociaal-medische beoordeling die het UWV moet maken van een eventueel recht op uitkering. Dit is volgens de standaardprocedure die het UWV hanteert. Ook is de Roemeense instantie verzocht om informatie. De heer P heeft het formulier ingevuld, waarna het UWV een E205NL formulier heeft opgemaakt. Op dit formulier wordt een overzicht gegeven van de periodes waarin de heer P. verzekerd is geweest voor de WIA/WAO/WAZ. Dit overzicht is van belang, zo schrijft het UWV, omdat iemand in Nederland verzekerd moet zijn om recht te hebben op een Nederlandse arbeidsongeschiktheidsuitkering. Als er recht is op een uitkering wordt er door de Nederlandse en de buitenlandse instantie betaald, naar een verhouding (pro-rata) tussen de periodes waarin iemand in Nederland werkzaam is geweest en het totale arbeidsverleden. Ook deze stap is volgens de standaardprocedure verlopen.

Vervolgens is het dossier voorgelegd aan de verzekeringsarts. Er is gevraagd om de eerste arbeidsongeschiktheidsdag. De eerste arbeidsongeschiktheidsdag is vervolgens vastgesteld op 3 januari 2002. Eerder was al vastgesteld dat er op deze dag geen recht was op een WAZ-uitkering. In het belang van de heer P. heeft het UWV ervoor gekozen om de aanvangsdatum van de arbeidsongeschiktheid ook nog eens door een Roemeense arts te laten vaststellen, zo schrijft het UWV. Het UWV heeft dit verzoek op 23 juni 2016 aan de Roemeense instantie toegestuurd. Op 10 oktober heeft het UWV op dit verzoek een reactie ontvangen. In de tussenliggende periode heeft het UWV de heer P. regelmatig geïnformeerd over de stand van zaken. Over de klacht van de heer P. over de behandelingsduur is telefonisch contact geweest en op 28 juni 2016 heeft de klachtbehandelaar een brief verzonden. De klachtbehandelaar heeft vervolgens op 9 juli 2016 ook telefonisch contact met de heer P. gehad.

Het antwoord van de Roemeense instantie heeft het UWV bestudeerd. Het UWV is tot de conclusie gekomen dat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag ongewijzigd is gebleven. Nu er, wat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag betreft, geen sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden heeft het UWV de aanvraag afgewezen.

#### *Wettelijke termijn*

Het UWV stelt dat de aanvraag om een WAZ-uitkering van de heer P. binnen de wettelijke termijn is afgehandeld. Het UWV legt uit dat de termijn die het UWV heeft om een dossier af te handelen, een 'redelijke termijn' is van maximaal 8 weken.<sup>1</sup> Deze redelijke termijn kan verlengd worden met een redelijke beslistermijn.<sup>2</sup> Daarnaast is er een specifieke verlengingsgrond voor de "buitenlandgevallen". Als een in het buitenland wonende persoon is opgeroepen en daardoor niet binnen 8 weken beslist kan worden, wordt de termijn verlengd met ten hoogste 6 maanden.<sup>3</sup> Daarnaast kan gebruik gemaakt worden van de in art. 4:15 Awb gegeven opschortingsmogelijkheden. Er is een specifiek opschortingsgrond voor "buitenlandgevallen". Het moet dan gaan om aan een buitenlandse instantie gevraagde informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de beslissing op de aanvraag (art. 4:15 lid 1 onder b Awb). De termijn wordt in dat geval opgeschort nadat de aanvrager hierover is geïnformeerd tot de dag waarop de informatie is ontvangen of verder uitstel niet meer redelijk is.

Het UWV heeft de Nationale ombudsman laten weten dat hij bij de behandeling van een aanvraag van een in het buitenland wonende aanvrager in grote mate afhankelijk is van de buitenlandse instantie. In het algemeen kost de behandeling van een dergelijke aanvraag veel meer tijd dan een "nationaal" geval. De wetgever heeft hiermee rekening gehouden door de hiervoor genoemde specifieke verlengings- en opschortingsmogelijkheden. Deze bepalingen helpen het UWV om tijdig te beslissen. Dat betekent niet dat dat voor de klant ook zo voelt. Met name de opschorting voor het opvragen van informatie uit het buitenland kan lang duren. Het vervelende voor zowel de aanvrager als het UWV is dat het UWV niet of nauwelijks invloed heeft op de reactietermijnen van buitenlandse organen. Het UWV kan rappelleren, maar verdere

<sup>1</sup> art. 95, lid 1 en 2 WAZ, art. 86b lid 1 en 2 WAO.

<sup>2</sup> art. 95 lid 3 WAZ, art. 86b lid 3 WAO.

<sup>3</sup> art. 95 lid 4 WAZ, art. 86b lid 4 WAO.

mogelijkheden zijn er niet. Daarnaast geldt dat de informatie van het buitenlands orgaan noodzakelijk is voor het nemen van een beslissing op de aanvraag. Het UWV zal dan ook niet snel concluderen dat verder uitstel niet meer redelijk is en een beslissing nemen zonder die informatie, voor zover dat al mogelijk is.

Op het moment dat het lang duurt voordat er antwoord komt op een vraag die het UWV heeft gesteld, wordt een rappel gestuurd naar de buitenlandse instantie, zo schrijft het UWV. Dat is in deze zaak ook gedaan. Op 24 augustus 2016 heeft het UWV contact gezocht met het Roemeense orgaan. Daarbij heeft hij het Roemeense orgaan ook verzocht om de heer P. te informeren over de voortgang van de behandeling. Het UWV heeft de heer P. op 29 augustus hierover per e-mail geïnformeerd.

#### *Relatie tussen het UWV en Roemeens orgaan*

De Nationale ombudsman heeft het UWV gevraagd naar de relatie tussen het Roemeense orgaan en het UWV, en of dit een rol heeft gespeeld bij de behandeling van de aanvraag van de heer P. Het UWV schrijft dat de relatie met een buitenlands orgaan wordt bepaald door Europese verordeningen, verdragen en/of administratieve akkoorden en dat die relatie op zichzelf geen rol speelt bij de afhandeling van dossiers. Wel ziet het UWV dat de frequentie van de contacten met een buitenlandse orgaan van invloed kan zijn op de kwaliteit en snelheid van de informatie-uitwisseling. Met het Roemeense orgaan heeft het UWV de afgelopen jaren zeer sporadisch contact gehad over arbeidsongeschiktheidsbeoordelingen.

Het UWV is het Nederlandse verbindingsorgaan op het terrein van invaliditeit (artikel 1 lid 2 onder b van de EU-verordening 987/2009). Indien nodig kan het verbindingsorgaan overleg initiëren met het orgaan van een andere lidstaat om structurele uitvoeringsproblemen op te lossen en nadere samenwerkingsafspraken te maken. In 2013 heeft het UWV voor het laatst overleg gevoerd met de Roemeense instantie. Toen is onder meer gesproken over de uitwisseling van medische gegevens.

#### *Alternatieven*

De Nationale ombudsman wilde ook graag weten of het mogelijk is om aanvragers voor een keuring naar Nederland te laten overkomen en of er nog andere alternatieven zijn voor keuringen in Roemenië.

Cliënten kunnen worden opgeroepen naar Nederland, dit is echter geen standaardprocedure. In principe worden cliënten beoordeeld in het land waar zij woonachtig zijn, vaak is dit in verordening en/of verdrag zo afgesproken. Als de informatie die door het buitenlandse orgaan wordt geleverd onvoldoende is voor de verzekeringsarts om tot een afrondende beoordeling te komen, kan UWV besluiten tot oproepen naar Nederland.

In het geval van de heer P. heeft de Roemeense instantie 26 oktober 2015 als eerste invaliditeitsdag genoteerd. Deze datum is niet de eerste arbeidsongeschiktheidsdag zoals die in een eerdere procedure was vastgesteld<sup>4</sup>, dat was namelijk 3 januari 2002. Bij

---

<sup>4</sup> Zie achtergrond/bijlagen voor informatie over die eerdere procedure.

gebrek aan nieuwe feiten en/of omstandigheden, zou de aanvraag opnieuw worden afgewezen. De verzekeringsarts heeft zorgvuldigheidshalve alsnog medische informatie laten opvragen bij het Roemeense orgaan en daarbij ook de vraag gesteld of de heer P. reisvaardig was, met het oog op een eventuele oproep naar Nederland. De heer P. gaf in een e-mail van 31 augustus 2016 echter aan dat zijn gezondheidstoestand hem verhinderde naar Nederland te reizen.

### **HOE REAGEERDE DE SVB?**

De SVB heeft ons laten weten dat de SVB op 21 januari 2016 van het Roemeense zusterorgaan vier E-formulieren ontvangen waaronder de E 204, een aanvraag WIA. De overige drie formulieren waren wel voor de SVB bestemd. De SVB heeft de aanvraag WIA ten onrechte niet op tijd doorgezonden naar het UWV. De reden hiervan is dat niet tijdig is onderkend dat naast de formulieren die de SVB in behandeling moest nemen ook een formulier, de E 204, voor het UWV bestemd was. Dit formulier had het Roemeense zusterorgaan aan het UWV moeten toezenden. Doordat dit formulier tussen de andere E-formulieren is toegezonden is niet direct opgemerkt dat de E 204 onjuist geadresseerd was. Zodra dit is onderkend is het formulier direct alsnog aan het UWV toegezonden.

Over het doorzenden van (medische) gegevens in mei 2016 is in het dossier van de SVB geen informatie bekend. Het formulier E 213 is niet door de SVB aan het UWV doorgezonden, maar door het UWV van het Roemeense zusterorgaan ontvangen. Het UWV heeft aangegeven op 17 mei 2016 de E 001 van de SVB te hebben ontvangen. De aanleiding van het toezenden van dit formulier en het moment van toezenden is in het dossier van de SVB niet te achterhalen.

#### *Standpunt*

Het standpunt van de SVB is dat de SVB in dit dossier niet aan de verplichting heeft voldaan om de stukken die voor het UWV bestemd waren onverwijld door te zenden. De oorzaak hiervan is dat niet tijdig is onderkend dat er onder de formulieren die de SVB heeft ontvangen een formulier voor het UWV bestemd was.

Op het moment dat de verschillende E-formulieren zijn ontvangen door de SVB, had de medewerker die het poststuk registreerde moeten onderkennen dat de E 204 voor het UWV bestemd was en het stuk direct moeten doorzenden. Dit is echter pas gedaan nadat een medewerker het dossier in maart 2016 in behandeling nam. De SVB betreurt het dat de onjuiste adressering van de E 204 niet tijdig is onderkend.

### **HOE REAGEERDE DE HEER P.?**

De heer P. snapt niet goed waarom het UWV hem opnieuw heeft laten keuren, als toch van tevoren al vaststond wat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag was en dat hij daarmee geen recht zou hebben op een uitkering. Daarnaast geeft de heer P. aan dat het ging om een aanvraag om een WIA-uitkering, terwijl het UWV de aanvraag heeft behandeld als WAZ-uitkering. Volgens de heer P. klopt het ook niet dat het UWV de stukken niet eerder compleet zou hebben ontvangen. Hij heeft contact opgenomen met de Roemeense instantie en daar heeft hij bewijsstukken gezien dat de Roemeense

instantie de stukken zelfs vier keer naar het UWV zou hebben gestuurd en hij daar ook ontvangstbevestigingen van heeft gezien.

Daarnaast heeft ook de advocaat van de heer P. gereageerd op de stukken van het UWV en de SVB. Hij schrijft daarover dat het goed is dat de SVB erkent dat de stukken eerder door de SVB aan het UWV gestuurd hadden moeten worden. Maar het zou de SVB niet hebben misstaan als zij dit niet alleen had betreurd, maar daarvoor aan de heer P. ook excuus zou hebben aangeboden.

De reactie van het UWV laat volgens de advocaat zien dat nog steeds niet wordt ingezien waar de schoen wringt. Het gaat namelijk niet alleen om de lange duur van de behandeling van de aanvraag, maar ook om de onjuiste opvatting van wat de heer P. nu precies heeft bedoeld aan te vragen, zo schrijft de advocaat van de heer P.

Het UWV heeft de aanvraag opgevat als verzoek om terug te komen op het besluit van 10 maart 2005, waarbij is geweigerd aan de heer P. ter zake van op 3 januari 2002 ingetreden arbeidsongeschiktheid een WAZ-uitkering toe te kennen.

De advocaat van de heer P. laat weten dat de heer P. niet verzocht heeft om terug te komen op het besluit van 10 maart 2005. Zijn aanvraag zag op de met ingang van 4 april 2013 ingetreden arbeidsongeschiktheid ter zake waarvan het Roemeense uitvoeringsorgaan hem een arbeidsongeschiktheidsuitkering heeft toegekend. Met toepassing van artikel 46 van de Verordening 883/2004 dient het UWV dan ook te beoordelen op welke uitkering ter zake van deze arbeidsongeschiktheid de heer P. op grond van de Wet WIA aanspraak kan maken.

#### **ONTWIKKELINGEN TIJDENS HET ONDERZOEK**

De advocaat van de heer P. heeft bezwaar aangetekend tegen de afwijzing van de WAZ-uitkering en heeft aangegeven dat er sprake was van een aanvraag om een WIA-uitkering. In bezwaar is inderdaad vastgesteld dat het UWV ten onrechte uit is gegaan van een aanvraag om een WAZ-uitkering in plaats van een aanvraag om een WIA-uitkering. Er wordt aanvullend onderzoek gedaan naar de belastbaarheid van de heer P. en naar zijn loongegevens. Op 19 mei 2017 wordt de beslissing op bezwaar verstuurd. De heer P. heeft vanaf 2 april 2015 recht op een IVA-uitkering. Eind juni 2017 wordt de nabetaling, inclusief de wettelijke rente aan de heer P. overgemaakt.



## RELEVANTE LITERATUUR EN WET- EN REGELGEVING

Doorzendplicht

Artikel 2:3, lid 1 Awb luidt:

Het bestuursorgaan zendt geschriften tot behandeling waarvan kennelijk een ander bestuursorgaan bevoegd is, onverwijld door naar dat orgaan, onder gelijktijdige mededeling daarvan aan de afzender.

## ACHTERGROND/BIJLAGEN

Eerdere procedure aanvraag WAZ-uitkering de heer P.

Op 28 februari 2005 heeft de heer P. een WAZ-uitkering aangevraagd. De aanvraag is bij besluit van 10 maart 2005 afgewezen. Het UWV heeft daarbij vastgesteld wat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag was, namelijk 3 januari 2002 en op die datum was de heer P. niet verzekerd voor de WAZ. Op 2 januari 2002 woonde de heer P. niet in Nederland, maar in Roemenië. En tussen Roemenië en Nederland bestond enkel een handhavingsverdrag. Een dergelijk verdrag is volgens Europese/Nederlandse? Regels niet voldoende om ook in Nederland verzekerd geacht te worden. In de bezwaarprocedure heeft het UWV deze afwijzing gehandhaafd. Het beroep dat de heer P. tegen deze beslissing heeft ingesteld, is niet ontvankelijk verklaard omdat het griffierecht (het bedrag dat aan de rechtbank betaald moet worden om de zaak te behandelen) niet op tijd was betaald. Daarmee staat de beslissing over de eerste arbeidsongeschiktheid dag in het kader van de WAZ van het UWV vast. Dat betekent dat voor een herhaalde aanvraag diezelfde arbeidsongeschiktheidsdag zou worden aangehouden.

Op 3 december 2007 heeft de heer P. een nieuwe aanvraag ingediend. Met een besluit van 29 augustus 2008 is ook deze aanvraag afgewezen, omdat de heer P. niet verzekerd was voor de WAZ. Het bezwaar tegen de afwijzing is ongegrond verklaard, omdat er geen sprake was van nieuwe feiten of omstandigheden. Volgens vaste rechtspraak kan een aanvraag alleen opnieuw worden ingediend als er sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden. In de beroepszaak bij de rechtbank heeft de heer P. aangevoerd dat de toetreding van Roemenië tot de Europese Unie per 1 januari 2007 voor hem aanleiding was om opnieuw een WAZ-uitkering aan te vragen. De rechtbank was van mening dat daarmee geen sprake was van nieuwe feiten of omstandigheden en heeft de aanvraag ook afgewezen.